

# Mémoire pour l'obtention du diplôme d'école supérieure Educateur-trice de l'enfant diplômé-e ES

---

## Le pouvoir des mots en structure d'accueil



**Alison BRUCHEZ**

Référente thématique: Brigitte MARTINAL-BESSERO

Ecole Supérieure Domaine Social Valais

Filière EDE 2015

Sion, janvier 2018



## Résumé de la recherche

Ce travail cherche à comprendre l'importance des mots dans les relations, plus précisément dans la communication entre L'EDE et l'enfant. Il explique également les impacts que peuvent avoir des paroles blessantes sur les enfants. Ce travail présente différentes causes qui engendrent parfois des mots inappropriés, comme le stress sur le lieu de travail ou l'organisation de l'équipe ou de l'institution. Des outils y sont également proposés afin de remédier à cette communication négligée. La communication non violente apporte une autre méthode de communication: elle permet l'écoute des émotions de l'émetteur et celles du récepteur. Elle est basée sur l'écoute empathique, désignée dans ce travail comme un autre outil. Il serait conseillé de se montrer bienveillant envers notre personne, car nous sommes notre propre outil de travail. L'EDE a le devoir de prendre soin d'elle, sans quoi, elle ne pourra pas remplir son rôle auprès des enfants, c'est-à-dire de les accompagner dans leur développement avec sérénité et respect.

### Mots-clés

- ❖ Rôle des EDE
- ❖ Douces violences
- ❖ Langage
- ❖ Communication
- ❖ Outils de communication

### Remerciements

Je tiens à remercier toutes les personnes qui m'ont accompagné lors de l'élaboration de ce travail. Un merci tout particulier à Brigitte Martinal-Bessero pour ses conseils et son accompagnement. Je tiens à remercier Xavier Pitteloud pour ses cours de méthodologie et pour sa disponibilité, ainsi qu'à toutes les personnes qui m'ont fourni de la documentation ou répondu à mes questions.

### Avertissements

« Les opinions émises dans ce mémoire n'engagent que leur auteur, qui atteste que ce document résulte de son propre travail »

Tout au long de ce travail, j'utiliserai le terme « EDE » pour désigner les éducatrices de l'enfance. Ce métier étant majoritairement féminin, je l'utiliserai souvent au féminin, afin de faciliter la lecture, et sans volonté de discrimination.

### Illustration

L'image de la page de titre est tirée de:  
<http://marketingu.ru/prodayushhie-teksty/>



# Table des matières

## 1. Introduction

1.1 Cadre de la recherche	1
1.1.1 <i>Illustration</i>	1
1.1.2 <i>Thématique traitée</i>	1
1.1.3 <i>Intérêt présenté par la recherche</i>	1
1.2 Problématique	2
1.2.1 <i>Question de départ</i>	2
1.2.2 <i>Précisions, limites posées à la recherche</i>	2
1.2.3 <i>Objectifs de la recherche</i>	2
1.3 Cadre théorique et/ou contexte professionnel	2
1.3.1 <i>Le langage</i>	2
1.3.2 <i>La communication</i>	3
1.3.3 <i>Le rôle de l'EDE</i>	4
1.3.4 <i>Les douces violences</i>	4
1.4 Cadre d'analyse	5
1.4.1 <i>Terrain de recherche et échantillon retenu</i>	5
1.4.2 <i>Méthode de recherche</i>	5
1.4.3 <i>Méthode de recueil des données et résultats de l'enquête</i>	6

## 2. Développement

2.1 Introduction au traitement des données	7
2.2 Présentation des données	7
2.2.1 <i>Les impacts des négligences de parole sur l'enfant</i>	7
2.2.2 <i>Les causes de ce phénomène</i>	9
A. Stress du quotidien	9
B. Mal-être des EDE	10
C. Organisation des institutions	10
D. Décalages entre ligne pédagogique et réalité du terrain	11
2.2.3 <i>Outils pour éviter ces négligences de paroles</i>	12
E. La CNV	12
F. Travail sur soi	14
G. Travail d'équipe	15
H. Formations	15
I. Supervisions	16

## 3. Conclusion

3.1 Résumé et synthèse des données traitées	17
3.2 Analyse et discussion des résultats obtenus	18
3.3 Limites du travail	21
3.4 Perspectives et pistes d'action professionnelle	21
3.5 Remarques finales	21

## 4. Bibliographie

# Table des annexes

## **Annexe 1**

- A. Questionnaire EDE \_\_\_\_\_ **I**  
B. Questionnaire Psychologue \_\_\_\_\_ **II**

## **Annexe 2**

- C. Extrait de l'interview avec l'EDE \_\_\_\_\_ **III**

## **Annexe 3**

- D. Tableau des valeurs du « mythe de la parfaite éducatrice » \_\_\_\_\_ **V**

## **Annexe 4**

- E. Exemple de fiche de lecture \_\_\_\_\_ **VI**

# 1. Introduction

## 1.1 Cadre de la recherche

### 1.1.1 Illustration

« [...] l'être humain est avant tout un être de langage. Ce langage exprime son désir inextinguible de rencontrer un autre, semblable ou différent de lui, et d'établir avec cet autre une communication. » (Dolto, 1994, p.16)

Nous vivons dans une société de communication. En effet, cette phrase de Françoise Dolto l'illustre bien. Afin d'établir une relation ou un échange avec autrui, nous passons par la communication, verbale et non verbale. Le poids des mots est réellement important pour l'être humain: les mots peuvent être encourageants, réconfortants, chaleureux, enrichissants, etc. Cependant, cela peut arriver qu'ils soient également blessants ou jugeants.

Il existe un autre point à aborder autour de la communication. Il faut mentionner le caractère stressant que prend notre société année après année. Les êtres humains vivent de plus en plus rapidement, en entrant dans une certaine routine de travail, de vie. Les mots sortent rapidement de la bouche et ne traduisent pas la réalité de notre pensée. Ils sont en fait influencés par nos émotions et la communication peut devenir dysfonctionnelle.

En structures d'accueil, « *les paroles portées à l'enfant ne sont pas toujours très positives, les gestes sont rapides, et les jugements de valeurs sont très présents* » (Schuhl, 2016, p. 12).

Cette thématique autour du pouvoir des mots peut s'avoir aux douces violences, dans le cas où les mots utilisés apportent une connotation négative. Ces petits gestes ou paroles, pouvant passer « inaperçus » tant ils sont brefs, ont un impact sur les enfants.

Lors de mes stages, j'ai pu observer mes collègues donner des petits noms à jugement de valeur aux enfants, tels que « Petite coquine » ou « Tu manges comme un petit cochon ». Dans ma famille, je suis également témoin de phrases telles que « Qu'est-ce que je vais faire de toi? » qui me mettent terriblement mal à l'aise. Je ne peux que me questionner sur l'impact de ces mots sur les enfants qui sont la cible de ces paroles négligentes. J'aimerais comprendre ces phénomènes qui empêchent l'adulte de communiquer de manière bienveillante avec l'enfant, ainsi que de découvrir des techniques pour les éviter au maximum.

### 1.1.2 Thématique traitée

Ma thématique aborde la communication en structures d'accueil; plus précisément, les répercussions sur l'enfant et les raisons qui poussent les EDEs à négliger leur formulation de phrases. Face à ce sujet, je me pose plusieurs questions:

- Quels pourraient être les impacts de ces paroles blessantes sur les enfants?
- Quels seraient les facteurs amenant les EDEs à négliger leur formulation verbale?
- Quels seraient les moyens pour éviter l'utilisation de certaines paroles blessantes?

Il me semble qu'il est important pour les éducateurs et éducatrices de l'enfance de se pencher sur cette problématique. Étant des travailleurs sociaux, notre communication est finalement notre outil de travail au quotidien et il est primordial de l'utiliser à bon escient: Lorsque nous négligeons nos paroles, cela peut avoir un impact négatif sur l'interlocuteur, dans notre cas, sur les enfants. C'est pourquoi, je pense que ce travail pourrait intéresser les éducateurs/trices de l'enfance. Il permettrait de comprendre ces phénomènes amenant les professionnelles à négliger leur communication.

### 1.1.3 Intérêt présenté par la recherche

Lors de mon stage de deuxième année, certaines situations vécues ont fait naître des discussions avec ma FPP à propos de l'impact de certaines phrases sur les enfants. Elle m'a conseillé l'oeuvre de Christine Schuhl: *Vivre en crèche - Remédier aux douces violences*. Ce sujet me touche particulièrement, car j'entends certaines paroles à l'encontre d'un jeune membre de ma famille et cela me met mal à l'aise. Je suis profondément choquée

d'entendre des phrases telles que « Qu'est-ce que je vais faire de toi? » ou « Je suis contente de ne pas t'avoir aujourd'hui, sinon je ne sais pas ce que je ferais ». Cela me fait mal d'entendre ces mots. Cela me pousse également à la réflexion: Qu'est-ce qui nous pousse à exprimer de tels mots aux enfants? En tant que future éducatrice de l'enfance, j'aimerais être préparée à réagir lors de ces situations, voire allumer des signaux d'alarmes afin d'éviter au maximum ces négligences de formulation.

De plus, après avoir discuté avec ma kinésiologue, j'ai remarqué que certaines paroles qui m'avaient été dites lorsque j'étais petite avaient finalement eu certaines répercussions sur ma vie d'adulte, aussi moindres soient elles. Je pense qu'il est important de porter attention aux mots que nous utilisons avec les enfants, car nous sommes des modèles pour eux. En tant qu'éducatrice, nous ne devons pas négliger le poids et l'importance de nos paroles envers les enfants. En tant que professionnelle du social, je pense que c'est notre devoir de porter une attention particulière à notre langage, car la communication est au centre de notre métier.

## 1.2 Problématique

### 1.2.1 Question de départ

Ma problématique se construit autour des négligences de communication face aux enfants en structure d'accueil. J'ai donc choisi de formuler ma question de départ de la manière suivante:

**Le pouvoir des mots en structures d'accueil: Comment expliquer et éviter les négligences de paroles?**

### 1.2.2 Précisions, limites posées à la recherche

Mon travail cherche principalement à comprendre et connaître les phénomènes qui poussent parfois les professionnels de l'enfance à avoir recours à des paroles blessantes dans leur communication. Il énonce et explique également les enjeux pour l'enfant et pour la relation EDE - enfant. J'ai également abordé les moyens d'éviter ces négligences de langage. Pour construire mon travail, j'ai notamment utilisé les *Douces Violences* de Christine Schuhl.

Je présente dans ce travail des négligences de langage. Il ne faut pas confondre avec de la violence psychologique: Je ne parle pas de maltraitance dans mon travail. Je ne présente pas la communication entre les enfants ou entre les membres d'une équipe éducative. J'ai ciblé mes recherches sur la relation entre l'éducateur/trice de l'enfance et l'enfant.

### 1.2.3 Objectifs de la recherche

- Offrir une meilleure connaissance sur les paroles blessantes
- Faire de la prévention
- Sensibiliser les professionnels de l'enfance aux impacts causés par ces paroles négligentes
- Sensibiliser les professionnels de l'enfance aux phénomènes provoquant l'emploi de phrases blessantes avec les enfants
- Découvrir des moyens d'éviter l'utilisation des négligences de paroles

## 1.3 Cadre théorique et/ou contexte professionnel

### 1.3.1 Le langage

Dans mon dictionnaire, j'ai trouvé ces deux définitions du langage:

1. Faculté propre à l'homme d'exprimer et de communiquer sa pensée au moyen d'un système de signes vocaux ou graphiques.
2. Système structuré de signes non verbaux remplissant une fonction de communication. (Le petit Larousse illustré, 2011, p.613)

*« Il est évident, écrit Aristote, que l'homme est un animal politique, bien plus que n'importe quelle abeille ou n'importe quel animal grégaire. Car [...] la nature ne fait rien en vain. Et seul parmi les animaux, l'homme a un langage. »*



(<http://www.maxicours.com/se/fiche/6/3/16363.html>)

Nous remarquons qu'il est écrit dans les deux sources que l'homme a un langage. En effet, l'être humain est le seul « animal » doté du langage ou de la parole. Le langage permet d'échanger nos pensées, des informations, nos besoins et parfois même, nos émotions.

Nous parlons également du langage du corps; c'est-à-dire le langage non-verbal. Toutes les mimiques du visage font partie du langage humain, tout comme les gestes et les positions du corps (ex: mouvements de recul, bras croisés, etc).

### 1.3.2 La communication

Dans le dictionnaire, j'ai également trouvé deux définitions pour ce concept:

1. Action de communiquer, d'établir une relation avec autrui. (Le petit Larousse illustré, 2011, p.240)

2. Action de communiquer avec quelqu'un, d'être en rapport avec autrui, en général par le langage: échange verbal entre un locuteur et un interlocuteur dont il sollicite une réponse. (<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/communication/17561>)

« La communication est l'ensemble des interactions avec autrui qui transmettent une quelconque information » (<https://fr.wikipedia.org/wiki/Communication>). Dans la communication, il n'y a pas que les échanges verbaux: cela concerne aussi l'ensemble des moyens et techniques permettant la diffusion d'un message, comme les SMS, les lettres, etc. (<https://fr.wikipedia.org/wiki/Communication>)

Pour le paragraphe suivant, je me suis inspirée du site Wikipedia, vu ci-dessus. Il existe plusieurs types de communication:

- La communication de groupe  
C'est lorsque la communication part de plusieurs émetteurs et s'adresse à une catégorie d'individus définis. La communication de groupe est complexe, car elle est liée à la taille du groupe, à la fonction du groupe et à la personnalité de certains membres qui le composent.
- La communication de masse  
C'est lorsqu'il y a un émetteur qui s'adresse à un ensemble de récepteurs. Dans ce cas-là, la compréhension est considérée comme la moins bonne. Il n'y a pas vraiment de rétroaction, car il y a beaucoup de récepteurs.
- La communication interpersonnelle  
C'est celle qui va particulièrement m'intéresser dans mon mémoire. Elle est fondée sur l'échange de personne à personne, chacun étant à tour de rôle l'émetteur ou le récepteur dans la conversation. La rétroaction est ici plus facilitée, voire quasi systématique. On parle aussi de communication « holistique », c'est-à-dire qu'elle y fait intervenir tout de l'être humain (verbal et non verbal). Pour l'école de Palo Alto<sup>1</sup>, la communication est fondamentale pour l'homme: « on ne peut pas ne pas communiquer ». En parlant ou en se taisant, cela reste de la communication. (<https://fr.wikipedia.org/wiki/Communication>)

Il existe un autre aspect de notre communication qu'il ne faut pas négliger: C'est la communication non verbale. Elle représente le 80% de notre communication. La position de notre corps, le contact visuel, les mouvements du corps, le timbre et le volume de la voix et les expressions du visage sont des composantes de la communication non verbale (M. Schmitt, communication personnelle, mai 2016). La théorie de Palo Alto explique également que tout comportement de l'être humain fait partie de la communication non verbale, comme par exemple, parler à une collègue au-dessus la tête d'un enfant. Cette théorie conclue que les problèmes rencontrés par les personnes viendraient des soucis de communication. Ce ne sont pas les individus qui comptent dans la communication, mais plutôt la manière dont se construit la relation (B. Martinal-Bessero, communication personnelle, avril 2017).

---

<sup>1</sup> Courant de pensée et de recherche ayant pris le nom de la ville de Palo Alto en Californie, au début des années 1950.

### 1.3.3 Le rôle de l'EDE

L'éducatrice de l'enfance accompagne l'enfant et crée un milieu favorable au développement de l'enfant, sur le plan psychomoteur, social, moral, affectif et cognitif.

Dans le *Plan d'étude cadre pour les filières de formation des écoles supérieures « Education de l'enfance ES »* (2015), il est notifié que « l'éducatrice de l'enfance diplômée ES (EDE) est une spécialiste de l'accompagnement, du suivi et de l'éducation des enfants [...] . Elle est chargée, dans un lieu d'accueil collectif extra-familial, de l'encadrement socio-éducatif d'enfants confiés généralement par leurs parents. » (p.5)

L'EDE accompagne l'enfant dans une période déterminante pour leur développement. Elle soutient ce développement en proposant diverses activités en accord avec leur stade de développement, favorisant également l'autonomie de l'enfant (p.5).

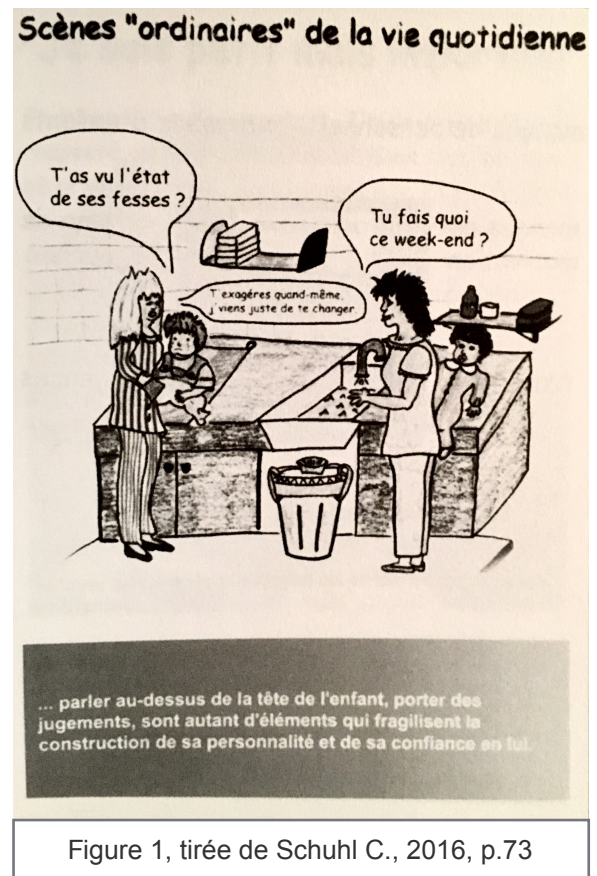
Le processus 5 expose le fait que « l'éducation d'un enfant soulève des questions pédagogiques que l'EDE prend en considération [...] dans leurs dimensions philosophiques, éthiques et sociales » (p.6). En effet, une EDE doit développer sa pratique réflexive et s'ajuster constamment aux différentes situations vécues en structure d'accueil (p.6). J'ajouterai à cela qu'une EDE accompagne l'enfant avec bienveillance, tant dans ses gestes que dans ses paroles. Dans le processus 5, nous retrouvons cette bienveillance. Il est spécifié que « l'EDE développe son travail éducatif avec empathie et respect de l'autre » (p. 12). Je pense donc que ma problématique sur le langage utilisé en structure d'accueil entre dans les qualifications demandées à une éducatrice de l'enfance dans le PEC<sup>2</sup>.

### 1.3.4 Les Douces Violences

Pour construire ce point, je vais me référer au livre de Christine Schuhl, car c'est elle qui a essayé de donner une définition aux douces violences.

Dans *Vivre en crèche - Remédier aux douces violences* (2016), Christine Schuhl écrit que « Ce sont des instants éphémères où le professionnel n'est plus dans la relation à l'enfant. Brefs instants où l'adulte se laisse « emporter » par un jugement, un a priori, une étiquette, un geste brusque » (p.13). Ces moments sont de très courte durée, mais ils sont fréquents. Il n'y a pourtant aucune volonté de faire mal à l'enfant. Cependant, ces gestes, paroles ou regards placent l'enfant en situation d'insécurité affective (p. 13).

L'auteur explique ensuite qu'il y a une raison au choix de nommer ces dérives de « douces violences ». Le mot « violence » est porteur de haine et de déchirement: c'est pourquoi elle a voulu atténuer cette violence en la qualifiant de « douce », car il n'y a pas d'intention de blesser l'enfant. Ce sont des gestes donnés sans préméditation et avec la certitude que c'est pour le bien de cet enfant (p.14). Elle a souhaité garder le mot « violence », car cela insiste sur la gravité de ces actes qui ont néanmoins une réelle atteinte à l'enfant. « Par petites touches successives, doucement, ces « dérapages » envahissent. [...] Chaque geste, chaque parole, chaque « douce violence » blesse profondément l'enfant » (p.14).



<sup>2</sup> Plan d'étude cadre pour les filières de formation des écoles supérieures « Education de l'enfance ES »

Comme l'a précisé Christine Schuhl, ce ne sont pas des actes maltraitants (p.13). C'est pourquoi, je n'aborderai pas la maltraitance et la violence, pure et dure, dans mon travail.

Le problème de ces « douces violences » est la répétition: « *De très courte durée, ces moments sont fréquents, tout au long de la journée. [...] ces gestes, ces paroles, ces regards, placeront de manière répétée l'enfant en situation d'insécurité affective* » (p.13).

Ces « douces violences » sont présentes au quotidien; durant l'accueil, les moments de jeux, le repas, les soins ou le sommeil. Au fil de la journée, ces cinq temps forts vont aboutir sur des actes comme ceux-là:

- « *Parler au-dessus de la tête de l'enfant lors des transmissions diverses, sans l'intégrer dans la conversation, alors que l'on parle de lui*
- *Accueillir plus ou moins aimablement selon l'affinité que le professionnel a avec le parent*
- *Commenter négativement les acquisitions de l'enfant. Ne pas encourager l'enfant lorsqu'il est en difficultés. Comparer les enfants entre eux*
- *Laver le visage de l'enfant avec un gant d'eau froide, sans le prévenir, par derrière*
- *Faire des commentaires sur l'hygiène de l'enfant, sur son anatomie, sur ses petits maux*
- *Gronder un enfant qui fait caca, alors que l'on vient de le changer*
- *Laisser les enfants dans leur lit lorsqu'ils sont bien réveillés pour attendre que tous les autres enfants soient réveillés*
- *Juger ou dévaloriser l'enfant* » (p.16 à 18)

Je souhaite éclaircir un point par rapport à la suite de mon travail. Les négligences de paroles qui sont le point principal de mon travail de mémoire font partie des douces violences. Afin d'éviter des redondances, j'utiliserai parfois le terme de douces violences afin de parler des mots blessants.

## 1.4 Cadre d'analyse

### 1.4.1 Terrain de recherche et échantillon retenu

Afin de construire ma réflexion, j'ai récolté quelques informations sur internet et, plus précisément, dans la littérature francophone en puisant dans les revues sur la petite enfance, dans les médiathèques du Valais ou sur Cairn.

Je pensais également visiter quelques structures d'accueil et rencontrer des professionnels de l'enfance, voire des directeurs(-trices) afin de connaître leurs points de vue sur cette thématique. J'ai choisi des terrains de recherche diversifiés: une nurserie-crèche dans le canton de Vaud et deux crèches dans le canton du Valais. La tranche d'âge sur laquelle je me suis penchée est plutôt les 3 mois à 4 ans. J'ai choisi cette tranche d'âge, car je pense que c'est là que les enfants peuvent être les plus « malléables » et donc sujets à être particulièrement touchés par certaines paroles. J'ai également parcouru les lignes pédagogiques de ces structures, afin de découvrir si certaines pédagogies permettraient d'éviter au mieux ces douces violences.

### 1.4.2 Méthode de recherche

Les méthodes de recherches que j'ai utilisées sont surtout qualitatives.

Premièrement, j'ai ciblé mes recherches dans la littérature afin de parfaire mes connaissances sur le langage et les douces violences. J'ai donc principalement utilisé l'oeuvre de Christine Schuhl. Sur internet, j'ai pu découvrir différents livres.

Dans un deuxième temps, je me suis renseignée auprès des structures d'accueil du Valais et de Vaud. J'ai pris contact avec trois de ces structures afin de me présenter et de leur faire part de mon envie de travailler sur cette thématique délicate. Ils ont accepté de me transmettre leur projet pédagogique afin que je puisse les analyser.

J'ai interviewé une éducatrice: Cet entretien a pu m'aider à mieux comprendre ces phénomènes et à y apporter un meilleur éclairage théorique et pratique.

### ***1.4.3 Méthode de recueil des données et résultats de l'enquête***

Afin de récolter mes données, j'ai d'abord créé une fiche de lecture<sup>3</sup> pour chacun de mes documents. Dans ces fiches de lecture, j'ai noté les idées principales afin de retrouver plus facilement mes informations lors de l'écriture du travail. Ensuite, j'ai épluché trois projets pédagogiques afin de savoir si la question des négligences de paroles y était abordée. J'ai également retranscrit la totalité de mon interview (Annexe 2).

---

<sup>3</sup> Un exemple de fiche de lecture est disponible en annexe.

## 2. Développement

### 2.1 Introduction au traitement des données

Afin de mener correctement ma recherche empirique, j'ai commencé par lire trois projets pédagogiques: deux projets pédagogiques valaisans et un vaudois.

- Le projet pédagogique n°1 (Valais) mentionne le respect de l'enfant, la relation de confiance et l'importance du langage dans la structure. La pyramide de Maslow y est également proposée dans le projet, avec les différents besoins, tels que les besoins d'estime, défini comme étant le respect de chaque personnalité.
- Le projet pédagogique n°2 (Valais) mentionne également le respect de l'enfant, entre autre. La relation de confiance y est aussi abordée, mais il est précisé qu'elle soit non-jugeante et impartiale. J'ai pu constater que pour cette structure, la communication est un outil majeur dans les différentes relations permettant de renforcer le sentiment de sécurité chez l'enfant. L'empathie ainsi que le langage non verbal sont également abordés dans le projet. Un point explique l'importance de l'observation. En effet, elle permet la remise en question des actes routiniers qui peuvent nuire à l'enfant. Elle permet également la suppression des étiquettes néfastes posées sur l'enfant et qui nuisent au développement de son estime de soi.
- Le projet pédagogique n°3 (Vaud) mentionne la qualité de verbalisation avec l'utilisation d'un vocabulaire adéquat, c'est-à-dire sans jugement, sans donner de surnoms, etc. La notion de respect de l'enfant se fait également sentir à travers les lignes du projet. Un paragraphe aborde l'importance des formations, permettant un enrichissement supplémentaire pour le personnel éducatif. La remise en question des actes pédagogiques et les observations sont aussi abordées dans ce projet. Un point aborde la sensibilisation à la santé au travail. Tout un chapitre est consacré aux douces violences, avec sa définition. En annexe à ce projet pédagogique, j'ai retrouvé un dossier complet sur les douces violences, abordant des exemples et des moyens pour y remédier avec des pistes de travail, etc.

Afin de poursuivre mon analyse sur le terrain, j'ai pris contact avec une éducatrice ES, qui travaille depuis onze ans en structure d'accueil, plus précisément en nurserie. Elle a accepté de me donner plus d'informations lors d'un interview, après avoir reçu au préalable la liste de mes questions.

Une fois ces diverses recherches entamées, j'ai pu construire mon développement avec l'aide de la littérature que j'avais sélectionné. Certains points de mon plan se retrouvent dans les trois projets pédagogique ainsi que dans l'interview avec l'éducatrice. Ce développement aborde premièrement les impacts de ces négligences de paroles sur l'enfant. Il aborde ensuite les causes de ce phénomène, puis enfin il finit sur les outils susceptibles d'éviter ces paroles blessantes.

### 2.2 Présentation des données

#### 2.2.1 *Les impacts des négligences de parole sur l'enfant*

Pour la rédaction de ce point, je vais essentiellement me baser sur l'ouvrage *Vivre en crèche - Remédier aux douces violences* de Christine Schuhl (2016).

Chaque moment passé avec l'enfant est important. Les professionnels de l'enfance doivent comprendre ce fait: la relation avec l'enfant est un véritable engagement, car l'enfant, telle une « éponge sensorielle », se construit à partir de ce que va lui donner l'adulte. Les conséquences sur le développement de la personnalité sont bien réelles. L'enfant a besoin de relations stables et respectueuses pour grandir. L'adulte tient un rôle fondamental, c'est avec lui que l'enfant se construit. Chaque situation de négligences de paroles porte atteinte à l'enfant. Répétées, elles s'inscrivent dans son patrimoine affectif. Chaque professionnel est responsable de cette relation à l'enfant. Chacun doit réfléchir sur ses pratiques professionnelles, et connaître ses propres limites (p.19).

Christine Schuhl présente trois axes d'impacts sur l'enfant (p.21):

- Situation d'insécurité affective

- Atteinte réelle à la personne
- Conséquences sur le développement de la personnalité

Les trois premières années de la vie de l'enfant sont les véritables fondations de la personnalité. Ce que l'adulte dira ou fera laissera des traces dans cette construction lente et progressive. Un tout petit enfant ne peut pas faire la part des choses. Lorsque la professionnelle juge, le ridiculise devant les autres, le surnomme péjorativement, il intègre cette définition de lui-même comme une vérité absolue. L'enfant a besoin, dès la naissance, d'être reconnu et entendu pour exister et se sentir exister. C'est principalement au travers du regard de l'adulte qu'il se construit. Sollicité par un regard rempli d'estime, l'enfant prendra confiance en lui et se sentira capable d'appréhender le monde qui l'entoure. Lorsque cette estime ne peut exister, l'enfant doute de l'adulte, doute des autres et fini par douter de lui-même. Les douces violences, comme les paroles blessantes, fragilisent l'élaboration de la confiance en soi, de l'estime de soi. Elles mettent en péril la sécurité affective dont tout enfant a besoin pour grandir sereinement (p.51).

« [...] l'estime de soi dépend de la qualité du soutien que l'enfant pense recevoir des personnes qui l'entourent, particulièrement de ses parents et de ses pairs (Franco et Levitt, 1998). Ainsi, les enfants qui se sentent aimés tels qu'ils sont ont une plus grande estime de soi que ceux qui se sentent globalement moins soutenus » (Bee et Boyd, 2011, p.229)

L'enfant est un être en devenir. Il puise tout de l'adulte: son regard sur le monde qui l'entoure, ses valeurs, sa propre représentation et sa fierté d'être. En tant que professionnelle de l'enfance, il est de notre devoir d'accueillir tous les enfants avec la même conscience professionnelle, malgré les enjeux affectifs (ex: des difficultés de relations avec certaines familles). Ces douces violences peuvent faire beaucoup de mal. Elles influencent notre regard sur l'autre. Plus grave encore, elles peuvent devenir une blessure de l'âme, où l'individu va douter de lui-même en permanence. Elles fragilisent l'enfant, quelles qu'elles soient (p.52).

Christine Schuhl présente dans son oeuvre une liste d'impacts, traduits ici comme des freins au développement de l'enfant: Lors du développement de l'enfant, les douces violences, telles que des paroles négligentes, sont un frein pour se sentir autonome ou libre, étant donné que l'enfant va perdre confiance en lui. L'enfant pourrait ressentir des difficultés à trouver sa place dans le collectif ou accepter certaine relation. Il pourrait ne pas réussir à prendre correctement conscience de sa propre identité ou ne pas être fier de lui (p.52).

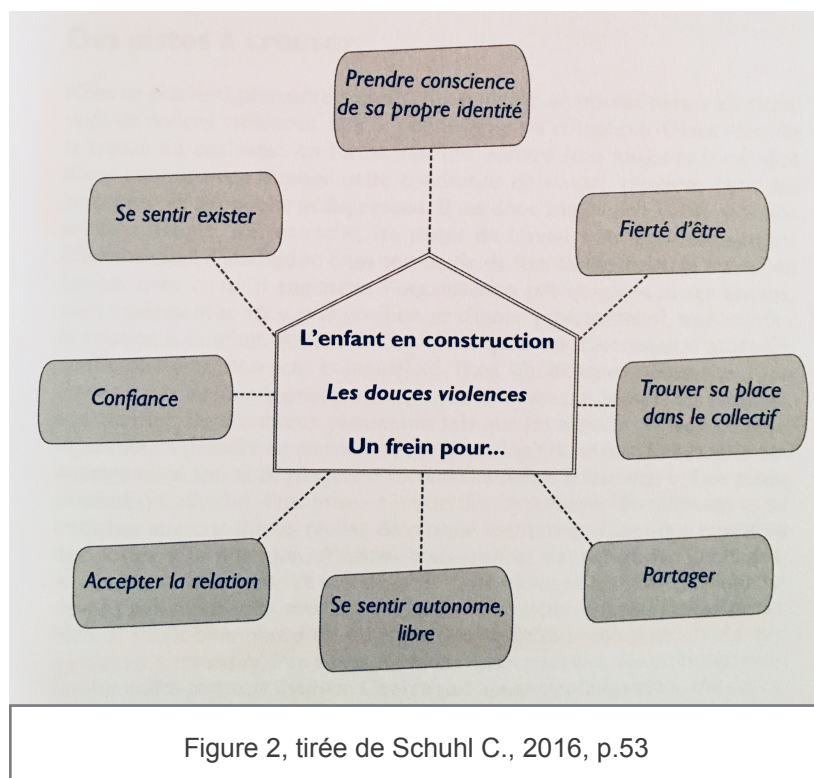


Figure 2, tirée de Schuhl C., 2016, p.53

## 2.2.2 Les causes de ce phénomène

### A. Stress du quotidien

Lors de mes recherches, j'ai découvert des articles qui abordaient le stress en structure d'accueil. Afin de construire ce point, je me suis donc essentiellement basée sur plusieurs articles du Journal EJE (2015).

*« Enfants auxquels l'adulte n'a pas le temps de répondre, enfants que l'adulte ne pense pas à consoler en cas de colère, enfants changés par des gestes automatiques de l'adulte... Autant de situations quotidiennes en crèche qui jouent sur le développement du tout-petit [...] Alors pourquoi ne pas se poser, évacuer le stress et essayer de faire preuve d'empathie (et pour commencer envers soi-même!)? [...] »*  
(Beaudou, 2015, p.20)

Dans cet article appelé *Liens entre stress, cerveau et empathie de l'adulte*, Camille Beaudou explique que les facteurs de stress en crèche ne peuvent tenir sur les doigts des deux mains. Pour elle, plusieurs situations seraient source de stress: les va-et-vient dans la salle, les questions d'ordre administratif sur le terrain, les changes des enfants, le bruit, etc. Toutes ces situations placent l'enfant au second plan et le poussent parfois à se débrouiller seul, alors qu'il devrait être accompagné (p.20).

L'article suivant, *Soigner le corps, soigner le stress*, de Delphine Schmit m'a permis d'approfondir ces sources de stress ou d'en ressortir de nouvelles (2015, p.23). Pour elle, il existe plusieurs facteurs de stress:

- Le rythme et les variations de rythme  
Tout au long de la journée, les EDE vivent des ruptures de rythme. Cela les pousse à s'adapter en permanence afin de gérer la dynamique de groupe. Elles ont affaire à du bruit qui peut potentiellement être source de stress (p.23)
- Les espaces  
Certaines crèches sont actuellement construites autour d'une seule pièce, alors que les enfants auraient besoin de plus d'espace, ne serait-ce que pour séparer les groupes. En petit groupe, les enfants ont plus de facilité à se concentrer sur leurs activités. Ainsi, la dynamique se modifie et devient plus sereine, ainsi le stress des EDE et des enfants s'amointrit (p.24).
- Le corps de l'autre, possible facteur de stress  
Dans une crèche, la proximité corporelle est permanente. Les enfants ne « respectent » pas les distances relationnelles, car ils ne se les représentent pas. Ils ne distinguent pas les différences de distance (entre enfant et enfant ou entre enfant et EDE). Cette proximité peut générer du stress chez l'adulte (p.24).
- L'équipe  
Les divergences d'opinion au sein de l'équipe éducative, la mauvaise entente entre certains membres de l'équipe, les différences de point de vue peuvent être sources de stress au travail. En outre, les enfants font aussi les frais de ces « conflits », étant donné qu'ils sont des « éponges émotionnelles ». Ils perçoivent la moindre tension chez les professionnels. Il serait alors préférable de se mettre à distance et de régler ces situations en l'absence des enfants (p.24).  
*« [...] Travailler auprès de tout-petits peut s'avérer stressant. Ne serait-ce que parce que s'occuper des enfants des autres est une grosse responsabilité. Il faut, certes, être vigilant à ce qu'il ne leur arrive rien. Mais il faut également répondre à leurs besoins de façon à respecter leur rythme et leur développement. Or, quoi de plus compliqué que de respecter le rythme de chacun en collectivité? [...] »*  
(Nardeau, 2015, p.26)

En échangeant avec une éducatrice de l'enfance lors d'un interview (Annexe 2), j'ai compris qu'effectivement le stress est un facteur d'apparition des négligences de paroles. Cependant, il n'est pas le seul à jouer un rôle dans ce phénomène.

## **B. Mal-être des EDE**

« *La représentation, dans l'inconscient collectif, de ces métiers de la petite enfance, trop souvent mal ou non reconnus et déconsidérés, ce qui peut facilement conduire dans le quotidien bon nombre de professionnels à une certaine lassitude, à une certaine routine, sous-tendant les risques de dérives propres à générer un déclin de vigilance vis-à-vis des enfants [...]* » (Schuhl, 2016, p.8)

Cette phrase, présente dans l'introduction de *Vivre en crèche - Remédier aux douces violences*, illustre le fait que le métier d'éducatrice de l'enfance est peu reconnue dans notre société. Or, le manque de reconnaissance touche l'estime de soi et fait chuter la confiance en soi d'une personne. Christine Schuhl explique que le manque de reconnaissance, le manque de confiance en soi, le manque de moyens, comme les malaises professionnels ou personnels touchent l'identité du professionnel. Du moment que l'éducatrice se sent débordée, dépassée, déstabilisée, la douce violence devient alors une réponse trop souvent donnée aux enfants (p.23).

En cours de santé au travail, nous avons abordé « le mythe de la parfaite éducatrice ». J'en parle dans mon travail, car il me semble que cet idéal de la bonne éducatrice contribue au mal-être de l'éducatrice. Le mythe professionnel est sensé être quelque chose qui soutient la personne dans son devenir professionnel. Cependant, l'idéal professionnel dans le monde de l'éducation est souvent irréalisable et cela touche directement l'identité de l'EDE. En classe, nous avons énuméré des éléments valorisés et des éléments interdits pour une éducatrice de l'enfance (Annexe 3). Par exemple, la patience sans faille, la voix douce, le fait d'avoir tout sous contrôle ou le fait d'être toujours souriante sont ressortis dans la colonne des éléments valorisés. Dans la colonne des éléments interdits, nous avons évoqué la colère, la fatigue, le fait d'être à court d'idées ou d'avoir des préférences parmi les enfants. Après avoir analysé tous ces éléments en classe, nous nous sommes rendues compte que c'est surtout les éléments dits « interdits » que nous retrouvons dans la réalité. C'est pour cela que les professionnels de l'enfance peuvent ressentir un certain mal-être, car l'idéal qu'elles voudraient atteindre est parfois impossible à atteindre. Les éléments inscrits dans la colonne des interdits sont les comportements d'un être humain, alors que ceux qui correspondent au mythe de la parfaite éducatrice s'apparentent mieux à un robot (S. Mathey, communication personnelle, novembre 2017).

Marianne Zogmal aborde également le sentiment d'insuffisance de l'éducatrice de l'enfance dans son oeuvre « *T'es un enfant à caprices!* ».

« *Contenir les angoisses et les émotions souvent vives des enfants accueillis, celles de leurs parents, faire face à ses propres émotions, et tout ceci dans une attitude qui reste professionnelle, suffisamment distanciée à chaque instant, avec une vision idéale du métier d'éducatrice du jeune enfant, toutes ces exigences mettent les professionnels dans une situation souvent douloureuse* » (Zogmal, 2008, p.92)

Elle explique que le hiatus entre l'idéal à atteindre et la réalité à laquelle elle doit faire face met l'éducatrice de l'enfance devant un sentiment d'insuffisance indépassable de son action ou d'elle-même en tant que personne. Elle aborde aussi le fait qu'être une bonne éducatrice ne demande pas seulement de bien s'occuper des enfants, de leur assurer la sécurité affective, mais également de pouvoir supporter ce sentiment d'insuffisance, cette souffrance, et de trouver les moyens de « tenir » dans cette profession (p.92).

## **C. Organisation des institutions**

J'ai essentiellement construit ce paragraphe à l'aide de *Vivre en crèche - remédier aux douces violences* (2016).

Les conditions institutionnelles regroupent tout ce qui touche au fonctionnement propre de l'institution: les horaires, le nombre d'enfants accueillis, les équipes et le matériel. Christine Schuhl explique que ces conditions pointent la fragilité du terrain professionnel souvent confronté aux difficultés d'organisation (p.24).

Il y a d'abord le nombre d'enfants accueillis dans la structure qui fragilise le bon fonctionnement d'une journée. Étant donné que le groupe d'enfants est plus grand, la gestion du groupe devient alors une priorité pour les professionnels, au détriment des demandes individuelles des enfants. Les journées se déroulent dans la précipitation (p.25).



« *Le rythme des journées est toujours soutenu, le professionnel passe d'une action à une autre sans pouvoir trouver le temps de se remettre en question. Les douces violences s'infiltrent dans cette cadence, à l'insu des professionnels qui font ce qu'ils peuvent pour qu'il n'y ait pas de débordements* » (2016, p.26). Christine Schuhl ajoute qu'accueillir plusieurs enfants ne doit pas être un alibi pour oublier que chaque enfant a besoin d'avoir confiance en l'adulte qui s'occupe de lui (p.26). Ce point par rapport aux groupes trop pleins a également été mentionné lors de mon interview avec l'éducatrice (Annexe 2).

L'architecture a également son importance. Les pièces trop petites, une mauvaise insonorisation, l'emplacement des pièces à vivre ou la luminosité peuvent influencer la dynamique de groupe ou l'humeur de l'équipe éducative (p.29). L'aménagement de l'espace est un déclencheur supplémentaire: les pièces qui n'évoluent pas, les jeux qui sont toujours les mêmes ou les coins qui restent en place toute l'année perturbent les enfants. La routine s'installe et les enfants peuvent alors devenir agressifs. Lorsque les tensions s'accroissent, la professionnelle de l'enfance va éprouver des difficultés à gérer le groupe. Les douces violences deviennent encore une fois une réponse au malaise des enfants qui s'ennuient (p. 28).

Le manque de personnel renforce également l'utilisation de mots blessants. Alors que le groupe d'enfants est déjà considéré comme « trop lourd », les autres membres de l'équipe éducative doivent souvent pallier les absences du personnel. La professionnelle a alors la sensation d'avoir une charge de travail trop grande et cela se répercute sur les enfants (p. 26-27).

L'organisation de l'équipe éducative et sa manière de travailler ensemble peuvent aussi avoir une influence sur le recours aux paroles négligentes. En effet, certains membres d'une équipe peuvent travailler ensemble depuis des années. Les professionnelles se connaissent bien et peuvent parfois rencontrer des difficultés à se distancier des affinités que le quotidien aurait renforcé. La position professionnelle a alors du mal à trouver sa place, car elle exige du recul, de l'objectivité et de la critique. Cependant, les membres de l'équipe éducative ne s'autorisent pas à être en désaccord avec certaines de ses collègues, parce que les professionnelles se connaissent trop bien. Malheureusement, c'est bien de cet abandon de professionnalisme que vont s'infiltrer les douces violences. Des conflits peuvent parasiter le travail en équipe. L'énergie des professionnels se focalise alors sur les intérêts des uns et des autres et la réflexion pédagogique en est inhibée (p.31).

L'absence de groupes de paroles accentue les difficultés. Certaines équipes n'ont pas le temps, ou ne prennent pas le temps, d'échanger sur leurs pratiques professionnelles ou de parler de nouveaux projets. Les petits soucis du quotidien prennent souvent le dessus. Tout questionnement est intéressant, mais pas à n'importe quel moment, et pas en présence des enfants. C'est dans le « dire à tout prix » que le jugement se forme et que les attitudes ne sont plus professionnelles (p.33-34).

#### **D. Décalages entre ligne pédagogique et réalité du terrain**

Ce point est essentiellement construit sur les propos donnés par Marianne Zogmal dans « *T'es un enfant à caprices!* » (2008).

« *Beaucoup d'institutions ont élaboré des projets pédagogiques. De plus en plus souvent issus d'une démarche en commun avec toute l'équipe éducative, ces projets pédagogiques constituent [...] la partie formalisée des règles qu'une collectivité de travail se donne* » (p.46). Dans la majorité des cas, les projets pédagogiques reprennent les théories concernant le développement de l'enfant, comme les concepts de sécurité affective, de respect de l'enfant en tant que personne et de respect de son activité autonome. Ces projets pédagogiques prescrivent ainsi un idéal à atteindre plus que des pratiques réelles. En effet, les contraintes de la réalité ou les difficultés du métier sont évoquées de façon moins constante que les finalités idéales à atteindre (p.48).

Elle écrit qu'entre les théories et la pratique individuelle, il y a plusieurs instances de régulation qui peuvent être repérées (p.38). Je comprends cette phrase ainsi: chaque professionnel de l'enfance, après avoir pris connaissance du projet pédagogique, agit selon sa propre perception, avec ses valeurs personnelles, dans le sens de la ligne pédagogique. Nous n'avons pas tous le même mode de fonctionnement, ni d'appréhension du monde qui

nous entoure. Bien sûr, nous restons dans « l'axe principal » de la pédagogie, mais chacun avec son petit décalage personnel.

Les pratiques des éducatrices relèvent ainsi d'une construction commune, d'une mise en place de ce qui est considéré comme les bonnes pratiques, propres au métier d'éducatrice de l'enfance. Cela s'apprend par l'expérience, par l'immersion dans une équipe, par l'imitation et l'adaptation aux pratiques déjà mises en place (p.49). « *Toutes ces règles propres à un groupe professionnel sont pour la plupart implicites. Les valeurs partagées ne sont pas toujours énoncées dans un projet pédagogique ou institutionnel [...] Elles émergent dans les pratiques et les discours des professionnelles* » (p.49).

Dans son travail, Marianne Zogmal propose un exemple d'une situation où un problème d'équité se pose: un enfant est malade, mais l'équipe voulait sortir. Ainsi, une professionnelle s'exclame que « c'est pour tout le monde la même chose, non » et le groupe sort, même avec un enfant malade. Le terme d'équité est ainsi détourné de son sens et se réduit à une égalité de « tous pareil » qui supprime les différences entre chaque enfant. Dans ce cas-là, il apparaît clairement que l'écart entre ce qu'on pense faire et ce qu'on fait réellement peut être important. La notion d'équité correspond à un idéal, mais son application dans la pratique revient à une indifférenciation des besoins de chaque enfant (p.50).

Marianne Zogmal évoque le fait qu'il est impensable de pouvoir atteindre l'idéal fixé par les projets pédagogiques. Ces derniers cherchent à soutenir l'action éducative dans une visée idéale et ne tiennent que peu compte des contraintes de la réalité (p.82). Cependant, cette impossibilité d'atteindre cet idéal est source de souffrance (p.83). De même que dans le point B, à propos du mal-être de l'éducatrice, cette souffrance ou cette désillusion fragilise l'estime de soi de l'éducatrice de l'enfance. Ainsi, les douces violences font leur apparition dans les pratiques professionnelles.

D'après Marianne Zogmal, il serait plus important de s'intéresser aux inadaptations qui pourraient être évitées afin de garantir un environnement qui resterait suffisamment bon. Il faudrait plutôt s'intéresser à la fréquence et la systématité de ces écarts entre la ligne pédagogique et la réalité du terrain, qu'à leur présence en tant que tels (p.54).

### 2.2.3 Outils pour éviter ces négligences de parole

#### E. CNV

« *La communication non violente (CNV) a été mise au point par Marshall Rosenberg. Diplômé en psychologie clinique en 1961, il se forme ensuite auprès de Karl Rogers et devient l'un de ses collaborateurs. Il développe l'approche de la CNV [...]* » (Coutanceau et Smith, 2014, p.274).

« *La CNV propose une compréhension de l'être humain, fondée sur ce qui sert ou dessert la vie en chacun de nous. [...] Dans cette approche, les sensations et émotions sont donc vues comme les indicateurs de l'état de la vie en nous. [...] L'intensité d'une émotion révèle l'importance de besoin touché par la situation et l'urgence d'en prendre soin [...]* » (Coutanceau et Smith, 2014, p.274-275). Dans *Violences psychologiques: Comprendre pour agir*, il est expliqué que la compréhension du lien entre les émotions et les besoins permet de développer l'aisance de nos propres émotions, ainsi que celles des autres, et de retrouver du pouvoir pour agir sur notre bien-être (2014, p.275).

L'écoute empathique est vraiment une clé dans la relation éducative. La manière dont nous répondons à un enfant crée tout de suite de l'ouverture ou de la fermeture chez lui et donc dans la relation. Elle a aussi un lien direct avec l'estime de soi: quand nous l'écoutons vraiment dans ce qu'il vit, l'enfant fait l'expérience qu'il a de la valeur à nos yeux, qu'il a le droit de ressentir ce qu'il ressent et d'être qui il est (2014, p.278).

Marshall B. Rosenberg traduit la communication non violente comme « le langage de la bienveillance » (2003, p.9). « *Donner avec bienveillance est autant au bénéfice de celui qui donne que de celui qui reçoit. Ce dernier peut recevoir sans redouter les conséquences d'un don qui ne viendrait pas du coeur; quant au premier, la satisfaction d'avoir contribué au bien-être de quelqu'un accroît son estime de lui-même* » (2003, p.9).

Sans trop rentrer dans les détails, Marshall B. Rosenberg explique que la CNV focalise notre attention sur quatre points (2003, p.14-15):

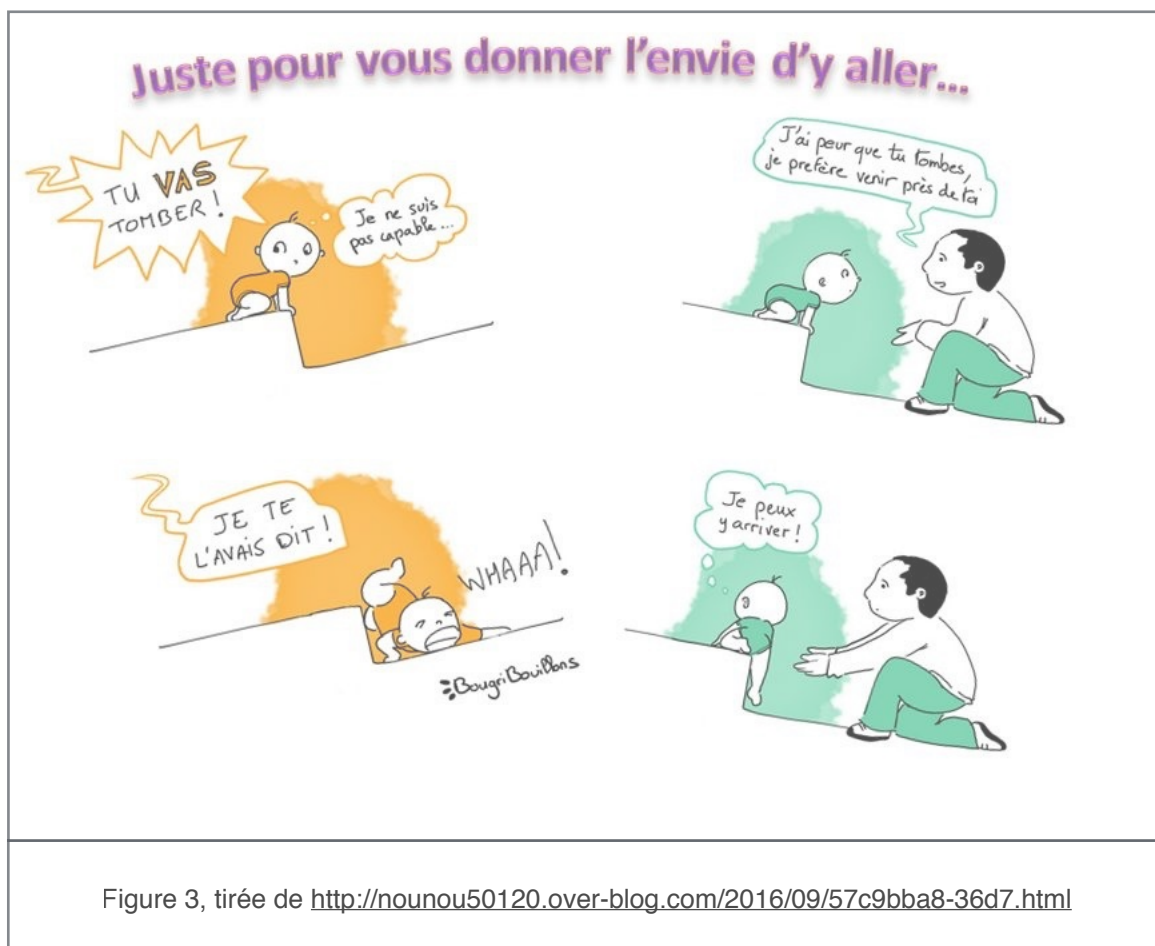
- « Ce qui se passe en moi »

- « Ce que je demande pour me rendre la vie plus belle »
- « Ce qui se passe en l'autre »
- « Ce que l'autre demande pour se rendre la vie plus belle »

D'après ce que j'ai compris de la théorie de la communication non violente, je peux la résumer comme ceci:

La CNV propose de parler en « je » afin de pouvoir exprimer nos émotions par rapport à notre propre observation d'une situation. Nos observations doivent être objectives, sans interprétations. En évitant d'utiliser le « tu », nous pouvons expliquer notre ressenti sans « accuser » notre interlocuteur, ce qui permet d'éviter des conflits éventuels. Nous pouvons également exprimer nos besoins dans telle ou telle situation. Marshall B. Rosenberg propose également d'éviter l'utilisation de la négation: il prône plutôt le langage d'action positif. « *La communication non violente suggère que nous formulions nos demandes dans un langage qui décrit clairement les actions que nous aimerions voir mener pour que notre vie en soit enrichie* » (2003, p.56).

Une fois que nous avons pu exprimer nos sentiments et nos besoins, Marshall B. Rosenberg conseille de focaliser notre attention sur ce qui se passe chez les autres et ce qu'ils demandent. En effet, la communication existe seulement lorsqu'il y a un échange d'informations entre deux personnes. Du moment que l'un des deux s'est exprimé, c'est au tour du deuxième, afin que l'échange puisse être enrichissant et bénéfique. Lorsque nous focalisons notre attention sur les émotions et besoins exprimés dans les messages des autres, nous cessons de les recevoir comme des critiques, des attaques, des insultes ou des jugements. Ce qui aurait pu nous apparaître comme tel n'est perçu seulement comme l'expression de la souffrance et des besoins de l'autre (2003, p.75-76). Il est également proposé une fois les sentiments de l'interlocuteur entendus, de répéter ses dires avec nos propres mots. Cela permet de transmettre notre compréhension du message. L'interlocuteur peut aussi corriger si c'est nécessaire. Une fois le message compris et entendu, nous pouvons manifester notre empathie et, si besoin, demander ce que nous pouvons faire en plus pour cette personne (p.77).



J'ai choisi de proposer cet outil dans mon travail de mémoire, car la CNV permet de meilleurs échanges avec les enfants en évitant les jugements et les paroles blessantes, mais elle permet également de favoriser les échanges entre les membres de l'équipe éducative. Ce dernier point a aussi son importance, car il peut améliorer l'entente dans l'équipe et donc baisser les tensions qui, nous l'avons vu, amènent le professionnel à utiliser une mauvaise communication avec les enfants.

## **F. Travail sur soi**

Le métier d'éducatrice de l'enfance impose à la professionnelle de donner énormément de sa personne. En effet, nous sommes notre propre outil. Il est donc judicieux d'exprimer le fait que prendre soin de nous, professionnelles de l'enfance, serait bénéfique par la suite pour les enfants accueillis en structure d'accueil. Il faut pouvoir se valoriser et être bienveillant avec nous-mêmes, car c'est comme cela que nous pourrions pleinement et plus correctement prendre soin des enfants qui sont sous notre responsabilité.

*« C'est souvent une révélation, en particulier pour les personnes qui travaillent dans les métiers de l'éducation et du soin: j'ai des besoins, et non seulement, j'ai le droit de m'en occuper, mais en plus, c'est en prenant soin de moi, de mes besoins, que j'offrirai la meilleure qualité d'attention aux enfants dont je m'occupe, à partir de mon propre équilibre » (Coutanceau & Smith, 2014, p.281).*

Il est vrai que prendre en charge une dizaine d'enfants, voire plus, dans une même salle en prenant en compte l'absence possible d'une collègue est difficile. Cependant, il est important de pouvoir le dire. *« Le dire à ses collègues, et surtout aux enfants »* (Schuhl, 2016, p.29). Il faut être en accord avec nous, car les enfants ressentent toutes nos émotions. De plus, la non congruence peut être destructrice pour l'enfant: Si l'enfant ressent une certaine émotion A et que l'éducatrice montre une émotion B, il perd confiance en lui et en ses perceptions (S. Mathey, communication personnelle, novembre 2017).

La tolérance, le respect de l'autre doivent être au centre de la pratique professionnelle. *« Par professionnalisme, il faut accepter de se remettre en question [...] »* (Schuhl, 2016, p.59) et pouvoir se distancier de nos émotions. *« Quand bien même nous nous apercevons que nous dérivons, nous devons pouvoir reprendre avec l'enfant. Nous autoriser à lui dire que nous n'aurions pas dû lui exprimer [...] qu'il a été méchant »* (2016, p.59). En effet, je pense qu'il est impossible d'être parfait et que nous avons droit à l'erreur. Nous sommes humains et nous arrivons chacun avec nos forces et nos faiblesses, nos valeurs, nos émotions, nos problèmes. Cependant, nous ne devons pas nous décharger sur les enfants. Lorsque cela arrive, nous avons le devoir d'être sincère avec l'enfant et de leur exprimer notre faute, voire corriger ce qui aurait été dit. *« L'enfant a le droit à la vérité et à ce que les adultes lui tiennent un langage de franchise et de sincérité<sup>4</sup> »* (Schuhl, 2016, p.55).

Une notion a particulièrement retenu mon attention lors de mes recherches, c'est la notion d'empathie. Dans un article du Journal EJE, il est conseillé de *« penser à soi... pour mieux aller vers l'autre »* (Beaudou, 2015, p.22). Camille Beaudou explique que la première personne envers qui nous devons avoir de l'empathie, c'est nous-mêmes. Premièrement, car cela signifie que nous sommes conscients de nos compétences et de nos faiblesses. Deuxièmement, si nous n'avons pas d'empathie pour nous-mêmes, comment pourrions-nous en avoir pour les autres? L'attitude empathique permet d'entrer en relation avec l'enfant, de le rassurer. Comme le cerveau de l'enfant est encore malléable jusqu'à 5-6 ans, plus l'enfant ressentira de l'empathie dans nos actions éducatives, plus il aura de chances de devenir un être social avec des comportements moins agressifs (Beaudou, 2025, p.22). Pour reprendre mes propos par rapport à notre devoir de nous excuser en cas de dérapages, Camille Beaudou explique que le fait de nous excuser permet à l'enfant de s'apaiser, mais aussi à développer une intelligence relationnelle (2015, p.22).

---

<sup>4</sup> Citation de J. Korczak dans *Vivre en crèche - remédier aux douces violences*.

## G. Travail d'équipe

Dans *Vivre en crèche - Remédier aux douces violences* (2016), Christine Schuhl aborde l'importance du travail d'équipe. Ce travail, à première vue loin des douces violences, permet la naissance de toute une réflexion de l'équipe, vis-à-vis de la place de chacun. Cela favorise le positionnement professionnel et instaure une place officielle à chaque membre de l'équipe. Lorsque cette réflexion se replace dans le contexte de la relation à l'enfant, elle amène l'équipe à réfléchir sur leur propre rôle. L'échange se tourne ainsi vers les compétences des professionnelles, ce qui autorise les éducatrices à définir le travail d'équipe (p.56).

Le professionnel de l'enfance prend alors conscience du besoin d'un soutien mutuel, de la richesse des différentes compétences d'autrui et construit des projets en collaboration avec l'équipe (p.56). Avec le temps, les réflexions évoluent et autorisent les remises en question, afin de rester dynamique. Pour ce faire, les équipes ont besoin de temps. C'est la mise en place des groupes de paroles (p.57). Pour éviter les paroles lancées par-dessus les enfants, qui pourraient les blesser, il est important de se voir lors de réunions d'équipe. Chacun peut y parler simplement, de ses difficultés, de ses questionnements, de ses réussites, etc. « Ces temps de paroles sont l'oxygène des équipes » (2016, p.57). Ils permettent de prendre du recul par rapport au terrain ou de se décharger de certaines tensions. Ces espaces de paroles sont fondamentaux et formateurs, car le professionnel peut aborder le groupe d'enfants avec d'avantage de disponibilité (p.57).

L'équipe peut aussi discuter du thème de la transmission d'informations. Cela s'apparente au devoir de discrétion des membres de l'équipe éducative. En effet, l'utilisation du cahier de communication ou de la création de point à évoquer lors des colloques seraient plus « corrects » que de parler de certaines choses, ou de certains enfants, dans le groupe en présence des enfants. « *Trop de douces violences sont dues à ces défauts de discrétion. Trop d'enfants en souffrent vraiment* » (2016, p.57).

Afin d'apporter plus de réflexions et sensibilisations aux douces violences, et donc aux négligences de communication, l'équipe peut également travailler ensemble et créer leur propre charte. « *Écrite sous forme de conduites à tenir [...]* » (Schuhl, 2016, p.64), elle doit être lisible et compréhensible de tous. Christine Schuhl évoque le fait que la création d'une charte est un démarrage à toute démarche de projet, comme par exemple celle du projet pédagogique. Elle ajoute que la charte ne clôture pas l'analyse de la pratique éducative. Elle amorce plutôt toute une réflexion sur la place de l'adulte et l'intérêt de l'enfant dans une institution (p.65). La charte est un cadre, compris et accepté de tous les membres de l'équipe. Ce cadre pose des limites, ce qui permet aux EDE de se repositionner rapidement lorsqu'elles les dépassent.

## H. Formations

Afin de construire ce chapitre, je me suis basée sur le site de l'école ([www.es-social.ch](http://www.es-social.ch)).

« *Nos formations mettent l'accent sur le développement d'une qualité de relation entre adultes pour devenir des équipes soutenantes: se donner des appréciations, s'offrir des temps d'écoute empathique mutuelle, avoir des temps prévus pour pouvoir réguler la vie du groupe, que les conflits puissent se dire dans un cadre sécurisé [...]* » (Coutanceau et Smith, 2014, p.281). Cette phrase démontre bien l'importance de la formation. Elle est le point essentiel de notre bagage professionnel. C'est la base qui nous sert à appréhender les différentes situations vécues dans le métier de l'éducation de l'enfance.

La formation permet aux professionnelles de l'enfance de développer ses connaissances théoriques du développement de l'enfant sur différents plans: psychologique, psychomoteur, cognitif, social, spirituel et affectif. La formation aborde également le développement personnel, étant donné l'importance de la relation dans le métier d'éducatrice de l'enfance. Nous apprenons à collaborer avec les différentes familles, les différentes cultures, à accompagner la parentalité et à mettre en place des réseaux. Lorsque nous suivons une formation, nous nourrissons aussi notre bagage d'outils: nous sommes sensibilisés à la communication, à la gestion de conflits, tout comme les entretiens avec les familles. La formation permet aussi le développement de notre pratique réflexive. Cette dimension réflexive est au coeur de toutes les compétences professionnelles. Elle permet la remise en question et l'évolution de notre identité professionnelle.

D'après mon expérience, la formation permet également aux professionnelles de l'enfance d'être sensibilisées à certaines pratiques, comme les douces violences. Lorsque nous sommes sur le terrain, grâce au bagage théorique et à notre capacité de réflexion, nous sommes plus attentives à ces négligences de parole. Nous apprenons aussi certaines méthodes de communication que nous pouvons mettre en place dans les structures d'accueil.

Les formations continues permettent également de se perfectionner par rapport à des thèmes liés aux pratiques professionnelles, comme l'éducation par la nature, l'éducation à la démocratie ou les expériences de Reggio Emilia<sup>5</sup>. Des séminaires ou des conférences sont régulièrement organisés avec des intervenants de référence dans le monde de l'éducation comme Christine Schuhl, Isabelle Filliozat, etc.

## **I. Supervisions**

La supervision est un outil qu'il ne faut pas négliger. Certes, grâce à la formation pratique et théorique, nous avons déjà un bon bagage. Cependant, les supervisions peuvent apporter un plus à notre travail ou à notre réflexion.

La supervision est une réflexion approfondie de nos pratiques. Le but de la supervision n'est pas vraiment de donner des conseils, c'est surtout un appui pour l'acquisition d'une meilleure autonomie de travail et d'une meilleure compréhension de son fonctionnement professionnel ([www.es-social.ch](http://www.es-social.ch)).

D'abord, la supervision permet de donner un regard extérieur à la structure d'accueil. Il est parfois plus facile d'y aborder certaines situations délicates ou certaines difficultés personnelles dans notre profession, avec une personne qui ne connaît ni les familles accueillies, ni les collègues de travail. De plus, de part son côté extérieur à la structure, la personne qui nous supervise apporte un regard nouveau à la situation qui peut tourner en rond dans l'institution.

D'ailleurs, les personnes formées pour des supervisions ont parfois suivi des formations complémentaires. Elles apportent des théories et un regard différents à ce que nous avons à l'école, comme par exemple, l'analyse transactionnelle.

Enfin, les supervisions ne sont pas seulement un apport pour une seule professionnelle. Les équipes éducatives peuvent parfois avoir recours à une supervision d'équipe lorsqu'elles rencontrent des difficultés d'équipe ou des difficultés par rapport à une situation de groupe.

---

<sup>5</sup> Ces exemples de cours proviennent de l'agenda 2018 du CREDE (<https://crede-vd.ch/formation-continue/cours-actuels/>).

## 3. Conclusion

### 3.1 Résumé et synthèse des données traitées

Ma question de départ était donc « Le pouvoir des mots en structures d'accueil: Comment expliquer et éviter ces négligences de paroles? ». Afin de tenter d'y répondre, j'ai d'abord commencé par définir le langage, la communication et le rôle des EDE. J'ai également défini les douces violences de Christine Schuhl, car les paroles blessantes données aux enfants en font partie. Mon cadre de recherche posé, j'ai débuté mes recherches en me plongeant dans la littérature, ce qui m'a permis de construire mon développement.

Dans un premier temps, j'ai décidé d'aborder les impacts que ces mots blessants pourraient avoir sur les enfants: la baisse d'estime de soi, le doute des autres et de soi-même ou la capacité à trouver sa place dans le groupe en sont des exemples.

J'ai beaucoup utilisé le livre *Vivre en crèche - Remédier aux douces violences* pour construire ce chapitre. En effet, j'ai pu ressortir le rôle important de l'adulte dans la vie de l'enfant. Ce dernier se développe en présence de l'adulte et a besoin de son soutien et de son respect. Les paroles négligentes, surtout lorsqu'il y a répétition, portent atteinte à l'identité de l'enfant. Elles ont un impact sur son estime de soi, ce qui peut avoir des répercussions sur le développement de l'enfant.

Ensuite, j'ai cherché à trouver des causes à ce phénomène: le stress, le mal-être des EDE, la mauvaise organisation des institutions ou le décalage possible entre les projets pédagogiques et la réalité du terrain peuvent « pousser » les éducatrices à négliger leur communication face aux enfants.

Le stress vécu en structure d'accueil peut avoir un lien avec l'utilisation de paroles négligentes envers l'enfant. Plusieurs facteurs peuvent augmenter le stress de l'éducatrice et porter atteinte sur la sérénité de cette dernière. Ce point m'a amené sur une deuxième cause: le mal-être des éducatrices. Le « mythe de la parfaite éducatrice » a montré que cela ne correspondait pas toujours à la réalité. Du coup, les professionnelles de l'enfance peuvent vivre le fait de ne pas réussir à ressembler à notre idéal comme un échec. L'estime de soi des EDE chute et les douces violences peuvent apparaître. L'organisation des institutions s'est avérée être un facteur favorisant l'apparition des négligences de propos. Une surcharge d'enfants dans les groupes, les locaux trop petits ou mal agencés, les absences de professionnelles ou le manque de temps de paroles en équipe jouent un rôle dans ce phénomène. Puis, il y a les décalages entre la théorie des projets pédagogiques et la réalité du terrain qui nuisent à la communication des EDE avec les enfants. Ces décalages touchent également l'estime de soi des éducatrices et se concluent aux douces violences.

Finalement, je me suis intéressée aux moyens d'éviter les paroles négligentes envers les enfants, comme la communication non violente, le travail sur soi, le travail d'équipe et l'importance des formations et des supervisions.

La communication non violente, développée par Marshall B. Rosenberg, est une communication qui s'appuie sur nos propres émotions et nos observations d'une situation, mais aussi à celles de l'interlocuteur. Cela permet un meilleur échange ainsi qu'une écoute empathique. L'interlocuteur n'est pas accusé. Son propre point de vue est entendu et respecté. Il n'y a donc aucun mot blessant exprimé. Grâce à cette technique de communication, l'enfant est nourri dans son estime de lui-même et peut également développer une intelligence relationnelle. En recherchant dans la littérature, j'ai également distingué le travail sur soi et le travail sur l'équipe comme outils supplémentaires. Le travail sur soi consiste surtout à développer l'empathie envers soi-même. Comme l'outil de travail principal de l'éducatrice, c'est elle-même, il est donc important d'en prendre soin. De plus, lorsque l'EDE est sereine mentalement, elle est plus apte à employer une communication respectueuse de l'enfant. Il est aussi primordial de se donner le droit à l'erreur, mais tout en gardant en tête notre devoir de sincérité envers l'enfant. Il est capable d'écouter nos excuses s'il y a eu une mauvaise communication. Le travail d'une éducatrice de l'enfance est également un travail d'équipe. C'est pour cette raison que travailler sur la cohésion d'équipe est primordial. Les membres de l'équipe éducative ont besoin de moments hors du groupe afin d'échanger, d'analyser leurs pratiques éducatives et si besoin les remettre en question. En me basant sur mon vécu et mes observations lors de mes formations pratiques et

théoriques, j'ai pu trouver deux autres moyens d'éviter les négligences de paroles: l'importance de la formation et l'atout de la supervision. La formation permet aux éducatrices de développer leurs savoirs sur le développement de l'enfant, mais aussi leur savoir-être et leur savoir-faire par rapport aux enfants, aux familles, aux collègues ou aux membres d'un réseau. C'est un métier de relations. Les éducatrices ont donc besoin de développer leurs compétences sociales, ainsi que leurs compétences réflexives. Être une éducatrice de l'enfance, c'est savoir s'adapter au mieux lors des différentes situations vécues. Il faut sans cesse se remettre en question et réfléchir à de nouvelles méthodes. La supervision permet l'apport d'un regard nouveau sur certaines situations ou problématiques. Elle peut servir une éducatrice dans son propre développement professionnel ou une équipe dans leur réflexion commune.

### 3.2 Analyse et discussion des résultats obtenus

Au terme de ma recherche, je peux répondre à ma question de départ. J'ai découvert ce qui peut amener une professionnelle de l'enfance à négliger sa communication envers les enfants, ainsi que quelques pistes pour éviter cette négligence.

Avant de formuler des éléments de réponse à ma question de départ, j'ai voulu d'abord déterminer certains impacts que peut avoir notre communication, lorsqu'elle est blessante, sur les enfants. En commençant mon travail, je pensais qu'elle impactait seulement l'estime de soi de l'enfant. Cependant, les impacts vont plus loin que cela. En portant atteinte à cette estime, cela crée une « avalanche » de blessures qui touche l'identité propre de l'enfant. Il va douter de lui-même et cela peut freiner son développement social ou sa recherche d'autonomie. Lorsqu'une personne n'a pas confiance en elle, elle éprouve des difficultés à nouer des relations avec autrui ou à trouver sa place dans un groupe ou à devenir autonome. Je suis en accord avec ces effets, car l'enfant que j'ai mentionné en début de travail semble la plupart du temps manquer de confiance en lui. Il exprime souvent la phrase « Je n'y arrive pas » sans même essayer avant de la dire. Lors de mon interview avec l'éducatrice de l'enfance, nous avons aussi discuté de ces impacts: elle expliquait qu'à force de répétitions, les mots s'ancrent dans la perception que l'enfant a de lui. En rédigeant ce point, j'ai ainsi pu mesurer l'ampleur des « dégâts » pour l'enfant. De ce fait, je suis d'avantage alarmée par ce phénomène et je serai plus attentive à l'avenir.

Une fois terminée cette recherche à propos des effets des négligences de phrases, je me suis attelée à expliquer ce phénomène, afin d'être capable de déceler rapidement les situations où cette forme de douces violences apparaîtrait. J'ai également appris des outils pour éviter ces négligences de phrases.

J'ai compris quels étaient les méfaits du stress en structures d'accueil: lorsqu'une personne est stressée, elle a tendance à devenir tendue et à tout faire rapidement. Le problème, c'est qu'en allant trop vite, il y a plus de risques de tomber dans les douces violences. Le cerveau arrive moins à réfléchir et nous prêtons moins d'attention à la formulation de nos paroles. Cela m'a ouvert les yeux, car je suis une personne qui stresse facilement. Je vais donc veiller à renforcer mon attention par rapport à mon comportement verbal. Cependant, la rédaction de ce point m'a été utile, car j'ai pu trouver des facteurs de stress. J'ai appris que je pouvais travailler sur ces facteurs (comme la gestion de l'espace ou des dynamiques de groupe, etc) afin d'éviter de négliger ma communication avec les enfants. Les recherches effectuées sur le stress m'ont convaincu de prendre d'avantage soin de moi. Je trouvais cela auparavant égoïste. Cependant, j'ai assimilé le fait que je suis mon propre outil et que j'ai le devoir d'en prendre soin, car si je suis bien dans mon corps, dans ma tête, je serai plus disponible et bienveillante avec les enfants dont je m'occupe.

En travaillant sur le mal-être des EDE, j'ai pu me sensibiliser au danger du « mythe de la parfaite éducatrice ». Cet idéal que la plupart des éducatrices se fixent peut être dangereux, car il n'est pas complètement atteignable et cela a un effet négatif sur l'estime de soi des professionnelles de l'enfance. Or, cette baisse de confiance en soi se transforme petit à petit en mal-être professionnel et cela génère de mauvaises réactions envers les enfants. Cependant, l'idéal reste un moteur pour l'EDE, car elle va tendre au maximum vers ce dernier. Elle doit juste se rappeler qu'elle ne peut pas être parfaite en permanence. C'est pourquoi, je dois apprendre à toujours faire de mon mieux, tout en sachant que mes erreurs me serviront de leçons. Je dois garder en mémoire que je suis humaine et que j'ai aussi des



émotions tout comme les enfants, les parents ou les collègues. Cependant, cela ne m'autorise pas à leur parler irrespectueusement. Je sais désormais que je peux discuter avec l'enfant et lui expliquer mon ressenti et m'excuser si je n'ai pas été correcte avec lui. J'ai appris que je dois d'abord être bienveillante avec moi-même, avant de pouvoir l'être avec les enfants.

Ensuite, j'ai expliqué que l'organisation des institutions joue également un rôle dans l'apparition des paroles blessantes. Lorsque le groupe est trop plein ou que le personnel manque en cas de maladie, ce sont des changements qui causent la négligence de la communication de l'éducatrice à l'enfant. Je pense que, dans ces cas-là, l'empathie envers nous-mêmes, éducatrices, doit s'enclencher. Nous devons nous écouter et prendre du recul par rapport à la situation. Dès ce moment, nous pouvons positionner à nouveau l'enfant au centre. Je ne pense pas qu'il faille sous-estimer les compétences des enfants: Ils sont capables d'entendre que la situation est difficile, si ils sont beaucoup dans le groupe ce jour-là ou qu'une éducatrice est absente. Nous pouvons leur expliquer et leur montrer que nous comprenons que la situation est également difficile pour eux. En effet, étant des « éponges émotionnelles », les enfants sentent les tensions et la dynamique en est perturbée, ouvrant les portes aux douces violences. Une fois compris et entendus dans leur mal-être, ils se sentiront d'avantage en sécurité. L'éducatrice interviewée m'a expliqué que les moments où le risque de négligences de phrases grandissait, étaient lors des moments de transition. En effet, à ce moment-là, les enfants peuvent être perdus et les éducatrices dépassées. C'est pour cela que les équipes doivent s'organiser pour pallier à ces problèmes, comme par exemple en s'accordant sur les moments de repas des EDE afin de pouvoir garder une éducatrice sur le terrain pendant que le repas des enfants se prépare ou en verbalisant au mieux les événements aux enfants. L'organisation de l'équipe éducative découle aussi de celle de l'institution. Les structures d'accueil doivent laisser du temps aux équipes pour discuter afin d'approfondir les réflexions pédagogiques. Il est vrai que durant mes stages, j'ai observé des différences selon les structures. La plupart des équipes dans lesquelles je travaillais se réunissait pour un colloque une fois par semaine pendant un peu plus d'une heure. En plus de ces temps hebdomadaires, certaines structures d'accueil organisaient des colloques institutionnels, une fois par mois. Ces temps de paroles sont précieux, car en favorisant les réflexions éducatives, cela amoindrit les risques de négligences de communication. Dans un des lieux d'accueil où j'ai travaillé, il n'y avait qu'un seul colloque par mois. Bien sûr, cela fonctionnait bien, mais il est vrai que j'y ai senti plus de stress ou de tensions sur le groupe. L'éducatrice interviewée a relevé qu'avoir une bonne direction, capable d'entendre les demandes de son équipe éducative est bénéfique pour la structure. Pour elle, il est important que la direction soutienne ses employés.

Durant mon développement, j'ai abordé, comme dernière cause, les décalages entre la théorie des projets pédagogiques et la réalité du terrain. Le noeud du problème rejoint le point sur le mal-être des éducatrices: l'équipe travaille ensemble sur un projet qui tend vers l'idéal, mais le fait qu'il ne soit pas totalement atteignable en tout temps peut être difficile à vivre pour certaines EDE. De plus, chaque personne est différente et a sa propre vision du monde. Dans un projet pédagogique, les valeurs principales de l'équipe y sont retranscrites, mais chaque EDE a ses valeurs et sa propre éducation. De ce fait, certaines éducatrices vont comprendre la théorie du projet de telle manière, mais d'autres vont la comprendre différemment. Ainsi, sur le terrain, chacune interprète le projet pédagogique à sa manière et les douces violences peuvent gentiment faire leur apparition. Cependant, le fait d'avoir un cadre commun, ici le projet pédagogique, permet à toute l'équipe d'avoir la même base de travail. Je pense qu'il est utile d'amener certaines thématiques lors des colloques, ce qui pourrait ouvrir des débats et soulever des points mal-interprétés par certains membres de l'équipe.

Grâce à ce travail, j'ai pu consolider mes croyances sur l'importance de la formation, mais également celle de la supervision. Je peux ainsi faire le lien avec mon vécu. J'ai tellement progressé depuis le début de ma formation. J'ai pu développer mes capacités et en créer de nouvelles. La diversité des cours donnés à l'école m'apporte des connaissances dans beaucoup de domaines: les soins aux enfants, la psychologie, la communication, la systémique, etc. Je suis consciente que l'école nous sensibilise par rapport à différents thèmes, ce qui nous permet d'être plus attentives sur le terrain. Pendant mon interview avec

l'éducatrice, elle a abordé le thème des formations: Elle expliquait que le partage et la transmission d'informations entre les éducatrices étaient également bénéfiques. Elle a ajouté que la présence de stagiaire était un plus pour les structures, car ces stagiaires sont en pleine formation et peuvent apporter des choses nouvelles. Ils font bouger les choses, car il y a parfois des remises en question. À Lausanne, lieu où travaille cette éducatrice interviewée, ils ont mis en place le « Ticket découverte ». Cela permet à certaines éducatrices de partir une journée dans un autre centre de vie infantile afin de le visiter et observer d'autres pédagogies, d'autres manières de travailler ou d'autres organisations d'équipe. Lorsque j'étais en stage dans cette ville, j'ai trouvé ce principe de « ticket découverte » extrêmement enrichissant et intéressant. De plus, une fois revenue sur son lieu de travail, la personne qui a « voyagé » dans une autre structure d'accueil transmet ses observations et ses appréciations à son équipe. Il s'en suit généralement toute une réflexion pédagogique qui fait avancer l'équipe. Par rapport aux supervisions, je remarque son importance pour l'avoir vécu. En effet, j'ai pu apporter des situations que je vivais dans mes stages et cela m'a permis de les appréhender différemment. Dans deux de mes stages, j'ai pu vivre des supervisions d'équipe: l'une pour une situation globale où l'équipe ressentait le besoin d'être supervisée afin d'avoir de meilleurs outils pour cette situation et l'autre pour aider l'équipe à travaillé plus sereinement ensemble. Dans les deux cas, j'ai pu observer de nettes améliorations ce qui me rassure sur le bénéfice des supervisions, qu'elles soient individuelles ou d'équipe.

En rédigeant mon travail, j'ai découvert les bienfaits de la communication non violente. Je la trouve extrêmement utile pour éviter les négligences de paroles. Il est vrai que cette manière de communiquer est différente de celle que je connais depuis mon enfance. C'est un gros travail et cette communication demande un bon entraînement, mais elle apporte beaucoup. Elle permet d'exprimer ses sentiments et sa compréhension d'une situation sans accuser son interlocuteur, car la CNV demande la formulation en « je ». Elle sert également à entendre les sentiments et la compréhension de l'interlocuteur, qui se sent alors écouté et compris. Cela favorise un échange plus enrichissant. Le livre que j'ai utilisé pour la rédaction de mon point sur la CNV, *la communication non violente au quotidien* (Rosenberg, 2003), est complet. Il comprend des explications sur la CNV ainsi que des exercices afin d'entraîner notre manière de parler à autrui. Un autre livre a également retenu mon attention, malgré le fait que je ne l'ai pas utilisé dans mon travail: c'est *Je pratique la communication non violente* (Dr Van Stappen, 2017). C'est une sorte de cahier avec des exercices correspondant à chaque étape de la CNV.

Pendant l'analyse des projets pédagogiques recueillis, j'ai constaté que tous abordent la notion de respect et d'estime de soi de l'enfant. C'est un bon point pour éviter les douces violences. Dans les projets pédagogiques n° 2 et 3, l'importance de la communication et d'un vocabulaire adéquat étaient mentionnés. Seul le projet n° 3 faisait apparaître les douces violences (avec l'ajout d'un dossier complet sur ce thème en annexe du projet). Malheureusement, par manque de temps, je n'ai pas pu observer la mise en pratique directement sur le terrain. Cependant, je peux quand même me rendre compte que, dans l'ensemble, la prise en compte du besoin d'estime de l'enfant est présente. La plupart des structures sont sensibilisées au fait d'éviter de juger ou de donner des étiquettes aux enfants, ce qui me satisfait grandement.

Lors de la construction de mon travail, j'ai remarqué que les négligences de communication envers les enfants n'apparaissent pas seulement à cause d'un seul facteur. Ce sont plusieurs de ces facteurs qui, ensemble, créent des ouvertures pour ces douces violences. Cependant, je pense qu'il est important de garder en mémoire toutes ces causes, car plus les professionnelles de l'enfance repèrent rapidement ces situations, plus elles peuvent réagir et régler ces petits soucis engendrant ces négligences. J'ai aussi constaté l'incroyable pouvoir des mots: ils peuvent à la fois être extrêmement rassurants comme complètement destructeurs. Un seul mot mal placé ou mal choisi peut blesser l'enfant. C'est pourquoi, je pense que les outils proposés dans ce travail peuvent déjà aider à diminuer l'apparition des négligences de paroles.

Grâce à ce travail de mémoire, j'ai progressé dans mes connaissances, surtout par rapport à l'importance de la qualité de communication d'une éducatrice. J'ai néanmoins rencontré

quelques difficultés lors de la rédaction de mon travail, mais cela ne m'a pas empêché d'apporter une réponse à la question de départ et de le conclure.

### 3.3 Limites du travail

Lors de la rédaction de ce travail, j'ai connu quelques difficultés d'organisation.

J'ai d'abord peiné à trouver de la littérature sur mon thème. Beaucoup d'oeuvres abordaient les violences verbales et psychologiques, mais peu sur les négligences de phrases, qui sont moins violentes. L'oeuvre de Christine Schuhl m'a cependant énormément aidée, car les douces violences s'apparentaient mieux à mon thème.

Ensuite, je pensais trouver plus d'informations précises sur les impacts de cette communication blessante sur les enfants. J'ai utilisé *Vivre en crèche - Remédier aux douces violences* (Schuhl, 2016) afin de comprendre les impacts sur l'enfant. J'ai tenté de chercher d'autres informations sur internet, mais je trouvais les mêmes conséquences que celles recueillies dans la littérature. J'ai donc préféré privilégier la littérature à Internet.

J'avais également prévu de visiter des structures d'accueil ou de rencontrer des directrices d'institutions, mais le temps m'a manqué. Toutefois, j'ai recueilli les informations nécessaires dans les projets pédagogiques afin de construire mon travail.

Finalement, j'avais la volonté de rencontrer un/e psychologue afin de l'interviewer. Tous étaient chargés durant les trois derniers mois de l'année et je n'ai pas eu de réponses à mes demandes. Un exemplaire de mes questions envoyées à plusieurs psychologues figure malgré tout dans mes annexes (Annexe 1). Je pensais récolter plus d'informations sur les impacts provoqués chez les enfants grâce à cet interview. Ce travail manque donc de certaines précisions sur ce point.

### 3.4 Perspectives et pistes d'action professionnelle

Grâce à ce travail, j'espère pouvoir sensibiliser les professionnelles de l'enfance à l'importance de leur rôle par rapport à la communication face aux enfants. Les EDE guident les enfants: Elles doivent être un bon modèle de communication.

Pour les éducatrices de l'enfance, ce mémoire approfondit un thème abordé en cours. Il apporte des précisions sur les impacts de ces négligences de formulation ainsi que des pistes d'action afin de les éviter. Les causes développées dans ce travail peuvent servir à rendre les professionnelles de l'enfance plus attentives aux situations qui engendrent ces douces violences sur le terrain.

Si le thème de la communication bienveillante n'est pas présent dans certaines structures d'accueil, ce travail peut servir d'outils pédagogiques employés par les éducatrices de l'enfance. Il peut servir de base de présentation de la communication blessante lors d'un colloque ou d'une soirée d'information pour les parents, etc.

En effet, une recherche plus précise sur ce sujet peut être effectuée sur d'autres impacts causés aux enfants, comme par exemple une étiquette posée sur un enfant en crèche qui continue de le suivre à l'école. Cette étiquette peut donc avoir des impacts à long terme sur la vie de l'enfant. Il serait donc intéressant de connaître la portée de ces impacts dans la vie d'adulte. D'autres outils, comme des ateliers de communication avec les enfants, peuvent également être approfondis afin d'éviter ces négligences de paroles.

L'avis d'un psychologue aurait été bénéfique afin d'appuyer ou de nuancer certains propos de ce travail de mémoire.

### 3.5 Remarques finales

Ce travail de mémoire étant maintenant terminé, je peux dire que je suis plutôt satisfaite du résultat obtenu. Je pense avoir atteint mes objectifs posés en début de travail. Effectivement, j'ai pu enrichir mon bagage théorique sur cette thématique. L'analyse des projets pédagogiques m'a globalement rassurée sur la présence de ce thème en structure d'accueil. L'interview avec l'éducatrice m'a servi à confronter ses propos avec la théorie obtenue lors de mes recherches. Il me semble que de bons outils ont pu ressortir de ce travail.

Lorsque j'ai commencé mon travail, j'avoue avoir été perdue. Je ne savais pas trop où me diriger pour trouver des réponses. Au fil de mes premières lectures, j'ai pu sortir un premier

jet de mon plan de développement. En discutant avec ma référente thématique, j'ai pu étoffer ce plan. En continuant mes lectures et après avoir interviewé l'éducatrice, j'ai pu valider mon développement et me lancer dans la rédaction. Les éléments et les concepts se sont organisés au fur et à mesure de manière logique.

À ce jour, je n'ai pas encore eu de réponse d'un psychologue. Cependant, je me réjouis d'obtenir une réponse de leur part plus tard. Je pourrais confronter les propos énoncés dans mon travail de mémoire avec ceux d'un psychologue.

À présent, à l'aboutissement de mon travail, je peux dire qu'il a été une réelle prise de conscience pour moi. Je retiens l'importance de mon rôle d'éducatrice auprès des enfants par rapport à la communication. Pour mener ce rôle à bien, je vais devoir apprendre à prendre soin de moi, afin de pouvoir être plus apte à m'occuper correctement des enfants. Afin de gérer mon stress et le garder le plus loin possible des futurs enfants dont je vais m'occuper, je pense continuer à faire du yoga, car cela me permet de me débarrasser des tensions. Je pense également continuer mes séances de kinésiologie: celles-ci m'aident à conscientiser les résonances vécues sur le terrain. Une fois comprise, il m'est plus facile de réguler mes émotions face aux enfants. Je retiens surtout l'importance de l'empathie, pas seulement envers moi-même, mais aussi celle donnée aux enfants. Je trouve primordial le fait de communiquer avec empathie avec les enfants, car ils peuvent développer une intelligence relationnelle. J'ai choisi ce métier, car je voulais soutenir les enfants dans leur développement. Grâce à ma formation d'éducatrice et aussi grâce à ce travail, je suis convaincue que je dois aller plus loin que seulement les soutenir. Je dois accompagner leur développement tout en leur offrant un climat stable où leur estime de soi peut augmenter au quotidien. Pour moi, un des buts de l'éducatrice est d'amener l'enfant à devenir un être autonome. Il me semble donc légitime de favoriser leur estime de soi au quotidien, grâce à une communication empathique et respectueuse de l'enfant.



Figure 4, tirée de <http://www.liguepoetes.net/le-pouvoir-des-mots-2/>

« Chaque instant passé avec l'enfant est précieux. Le petit bout de chemin que nous faisons avec lui doit se construire avec respect et humilité. La confiance acquise au fil du temps deviendra alors une force inestimable pour son devenir. » (Schuhl, 2016, p.78)

## 4. Bibliographie

- Beaudou, C. (Août-septembre 2015). *Liens entre stress, cerveau et empathie de l'adulte*. Journal EJE, p.20-21.
- Bee H., & Boyd D. (2011). *Les âges de la vie: Psychologie du développement humain*. Montréal: ERPI.
- Coutanceau R., & Smith J. (2014). *Violences psychologiques: Comprendre pour agir*. Paris: Dunod.
- CREDE - Centre de ressources en éducation de l'enfance. *Formation continue - Cours actuels*. Accès <https://crede-vd.ch/formation-continue/cours-actuels/>
- Dolto F. (1994). *Tout est langage*. Barcelone: Gallimard.
- École Supérieure - Domaine Social Valais. *Éducation de l'enfance: la formation*. Accès <http://www.es-social.ch/Education-de-lenfance/La-filière-EDE/Présentation-de-la-formation-EDE-ES>
- Larousse. *Le dictionnaire de français*. Accès <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/communication/17561>
- Le Petit Larousse Illustré (2011). Paris: Larousse.
- Maxicours. *Cours de philosophie - Le langage est-il le propre de l'homme?* Accès <http://www.maxicours.com/se/fiche/6/3/16363.html>
- Nardeau, C. (Août-septembre 2015). *Stress de l'enfant et de l'adulte aux moments clés de la journée*. Journal EJE, p.26.
- Plate-forme suisse des formations dans le domaine sociale & Organisation faîtière suisse du monde du travail du domaine social. (2015). *Plan d'étude cadre pour les filières de formation des études supérieures « Education de l'enfance ES »*. Accès [http://www.es-social.ch/Portals/1/PEC\\_Education%20enfance\\_ES.pdf?ver=2016-02-15-094712-127](http://www.es-social.ch/Portals/1/PEC_Education%20enfance_ES.pdf?ver=2016-02-15-094712-127)
- Rosenberg M. B. (2003). *La communication non violente au quotidien*. Genève: Éditions Jouvence.
- Schmit, D. (Août-septembre 2015). *Soigner le corps, soigner le stress*. Journal EJE. p.23 à 25.
- Schuhl C. (2016). *Vivre en crèche - Remédier aux douces violences*. Lyon: Chronique Sociale.
- Wikipedia. *Communication*. Accès <https://fr.wikipedia.org/wiki/Communication>
- Zogmal, M. (2008). « *T'es un enfant à caprices!* »: *Les stratégies défensives du métier d'éducatrice du jeune enfant*. Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation, Université de Genève, Genève.

# Annexe

## Annexe 1

### A. Questionnaire EDE

1. Est-ce que vous connaissez les Douces Violences? Si oui, qu'en pensez-vous, notamment par rapport aux négligences de parole?
2. Est-ce que ce thème apparaît dans votre projet pédagogique? Si oui, de quelle manière? Si non, pour quelles raisons n'apparaît-il pas?
3. Est-ce que ce thème a été travaillé lors de colloques d'équipe ou institutionnels? Si oui, qu'en est-il ressorti? Si non, quelles en sont les raisons?
4. A votre avis, quels pourraient être les impacts de ces paroles négligentes sur l'enfant?
5. Dans quels moments de la journée ces paroles blessantes seraient-elles plus susceptibles d'apparaître?
6. Y aurait-il un lien entre le stress des EDE et l'apparition de ces mots blessants?
7. Y aurait-il un lien avec l'organisation de la structure d'accueil? Quel est votre avis là-dessus?
8. Y aurait-il un lien entre l'utilisation de ces paroles négligentes et l'estime de soi de l'éducatrice?
9. D'après vous, qu'est-ce qui pourrait être mis en place afin d'éviter ces mots blessants?
10. Est-ce que dans votre institutions, des choses sont-elles mises en place pour éviter ces négligences de parole?
11. Est-ce que vous auriez d'autres explications à ce phénomène, d'autres causes?

## B. Questionnaire Psychologue

1. Est-ce que vous connaissez les Douces Violences? Si oui, qu'en pensez-vous, notamment par rapport aux négligences de parole?
2. Avez-vous déjà rencontré des enfants qui auraient été touchés par des paroles blessantes?
3. A votre avis, quels pourraient être les impacts de ces paroles négligentes sur l'enfant?
4. Dans quels moments de la journée ces paroles blessantes seraient-elles plus susceptibles d'apparaître en structure d'accueil?
5. Y aurait-il un lien entre le stress des EDE et l'apparition de ces mots blessants?
6. Y aurait-il un lien avec l'organisation de la structure d'accueil? Quel est votre avis là-dessus?
7. Y aurait-il un lien entre l'utilisation de ces paroles négligentes et l'estime de soi de l'éducatrice?
8. D'après vous, qu'est-ce qui pourrait être mis en place en structure d'accueil afin d'éviter ces négligences de parole?
9. Est-ce que vous auriez d'autres explications à ce phénomène, d'autres causes?

## Annexe 2

### C. Extrait de l'interview avec l'EDE

- **Alison: Alors déjà je voulais vous remercier d'avoir accepté que je vous interviewe. Euh... Du coup, je vous redis le thème de mon travail de mémoire, donc que je vais faire sur les violences verbales. Donc en fait le vrai thème, ça va être le pouvoir des mots en structure d'accueil, en cherchant les impacts et puis les causes de tout ça. Voilà! c'est pour ça que je vous ai demandé votre aide. Et justement, avant de commencer... Est-ce que vous seriez d'accord de me donner quelques précisions sur votre formation?**
- EDE: Euh... À l'époque c'était... c'était pas l'ESEDE, c'était l'IPGL, que j'ai fait déjà il y a plusieurs années. Ça fait 11 ans que je travaille aux Bergières et j'ai commencé à la fin de ma formation.
- **Ok, top. Merci! Du coup, on peut commencer avec les questions. Donc est-ce que vous connaissez les *Douces Violences*, si oui qu'en pensez-vous, notamment par rapport aux négligences de phrases?**
- Euh... Alors oui, bah oui je connais... parce que dans ma formation, on l'avait étudié. Et puis, on l'a aussi travaillé dans notre institution et puis, parce que c'est un sujet qui est très porteur dans la petite enfance.
- **D'accord. Voilà. Euh...Du coup, est-ce que ce thème apparaît dans votre projet pédagogique? Et si oui, de quelles manières? Si non, pour quelles raisons n'apparaît-il pas?**
- Alors oui, il apparaît euh... déjà parce qu'on vient de refaire le projet pédagogique qui est tout neuf depuis quelques mois. Il a un petit *item* dans le projet et puis aussi, on l'avait travaillé y a quelques années, je sais plus exactement... Je crois que ça fait y a 8 ans... où on avait travaillé en... en samedis pédagogiques...sur le thème dans toute l'institution.
- **D'accord. Merci. Euh...Du coup, est-ce que le thème a été travaillé lors des colloques d'équipe ou institutionnel? Bon du coup vous avez répondu un petit peu...**
- Alors oui, on avait travaillé, ouais, tout un samedi parce qu'il était amené par une collègue qui faisait sa formation. C'est vrai que ça remonte, alors je m'en rappelle plus exactement si y avait quelque chose qui en était sorti (silence) ou si c'était juste des discussions euh... C'est vrai que ça reste assez flou, enfin c'est assez vague de ce que...
- **D'accord, pas de soucis.**
- Mais après, c'est vrai qu'on l'avait rajouté dans le projet pédagogique et c'est quelque chose qu'on a à coeur. On a aussi euh... on a quelques livres à dispositions autant pour les parents que pour les stagiaires ou même nous...et on peut se référer et être attentives à ça.
- **D'accord... et, à votre avis, quels pourraient être les impacts de ces paroles négligentes sur l'enfant?**
- Euh.. moi je pense que bah c'est des enfants qui nous sont confiés, qui sont euh... au niveau de... Enfin si c'est des paroles qu'ils entendent régulièrement au-dessus de leur tête, je pense qu'au niveau de leur...de la création de leur identité personnelle. Je pense que ça peut quand même avoir un impact au niveau de savoir qui ils sont, enfin de leurs valeurs, de leurs propres valeurs si on est tout le temps en train de... enfin s'ils entendent des paroles qui sont pas forcément adéquates envers eux, même ancrer des choses en eux si on leur fait penser qu'ils sont lents ou paresseux ou qu'ils mangent mal ou que... c'est vrai que ça peut quand même ancrer des choses en eux à force de les entendre. Ça peut être à la garderie, ça peut être aussi à la maison ou à d'autres moments, mais voilà.
- **C'est vrai. Euh...Bah dans quels moments de la journée ces paroles blessantes seraient-elles plus susceptibles d'apparaître?**
- Moi je pense que c'est dans les...enfin pour moi, les moments de transition. On attend des choses des enfants euh... que ce soit.. après pour les plus grands ou même les accueils,



mais...Au niveau, bah nous comme je suis en nurserie, les moments où...les repas où on est moins disponible...pour les changes, ouais les moments où on est moins disponible.

- **D'accord, merci. Bah du coup, y aurait-il un lien entre le stress des éducatrices et l'apparition de ces mots blessants justement?**
- Il peut. Je pense pas que ce soit que ça, mais je pense que d'avoir un groupe plein n'aide pas forcément. Euh... Là, on est dans une nurserie où on peut avoir 15 enfants le matin euh... Je pense que ça n'aide pas ... à ce qu'on puisse être sereine à tout moment. Mais je pense que ça n'explique pas, pas que ça. Je pense que le stress, ça n'aide pas, mais je pense qu'y a aussi peut-être une mauvaise organisation d'équipes ou euh... le fait de pas, qu'il y ait pas une bonne entente qui permette de pas forcément arrêter la collègue quand elle commence à déraiper ou ce genre de choses.
- **D'accord, merci. Du coup bah... Vous avez déjà répondu à « y aurait-il un lien avec l'organisation de la structure? » et quel est votre avis là-dessus?**
- Bah je pense que aussi ça n'aide pas. Que ce soit organisation de l'équipe ou organisation du lieu. Dans notre équipe, ils sont tous en train de manger en même temps, de finir en même temps, de se retrouver dans la salle en même temps, mais pas forcément avec nous parce que y a certains enfants qui n'ont pas terminé de manger. Euh... Alors après, c'est aussi à nous de mieux organiser les choses. Mais ça, ça prend aussi du temps de devoir s'organiser et.. de chercher une autre façon de faire. Peut-être qu'on est stressée parce qu'on n'a pas forcément de disponibilités pour le faire, de colloques. C'est... c'est un peu un cercle vicieux.
- **Oui, malheureusement.**
- Mais on trouve toujours un moyen quand on veut.
- **Oui, ça peut pas être parfait...**
- Non...
- **Euh... Y aurait-il un lien entre l'utilisation de ces paroles négligentes et l'estime de soi de l'éducatrice?**
- (Silence) Ça peut. Ça peut, mais je pense que ça explique pas tout non plus. Mais euh... une éducatrice qui donc, ouais,... pense qu'elle vaut moins. Elle...elle le ferait revivre aux enfants. Ça peut. Mais je trouverai ça très dommage que il y ait pas l'équipe derrière qui vienne, qu'il y ait pas quelqu'un qui puisse venir mettre le holà ou euh... Mais ça, alors après, moi je pense que si ça vient de ce genre de choses c'est que c'est toute une équipe qui... est en souffrance, en difficultés. Si y a personne qui est capable de mettre le holà à une personne... Mais ça doit exister...des gens comme ça...Mais j'espère pas trop.

...

### Annexe 3

#### D. Tableau des valeurs du « mythe de la parfaite éducatrice »

Valeurs valorisées	Les interdits
<ul style="list-style-type: none"><li>- Patience surhumaine</li><li>- Omniprésence</li><li>- Sans faille</li><li>- Parle toujours d'une voix douce et linéaire</li><li>- Sportive</li><li>- Serviable</li><li>- Toujours souriante</li><li>- Tout est sous contrôle</li><li>- Créative</li><li>- Toujours bienveillante</li><li>- Disponible à 100%</li><li>- Sais toujours tout</li><li>- Équitable avec tout le monde</li><li>- Vive attention</li><li>- Aime tous les enfants, même en dehors du travail</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Stressée</li><li>- En colère</li><li>- Agacée</li><li>- Malveillante</li><li>- Grossière</li><li>- Qui crie</li><li>- Être à court d'idée</li><li>- Être en désaccord avec la direction</li><li>- Doute</li><li>- Ne pas savoir qqch</li><li>- Avoir des préférences</li><li>- Fatiguée</li><li>- Avoir une vie privée</li><li>- Pas le droit de dire non</li><li>- Faire des pauses</li><li>- Triste</li><li>- Avoir des problèmes personnels et en parler</li><li>- Être en retard</li><li>- Avoir des limites</li><li>- Être malade</li><li>- Penser à soi</li></ul>

## Annexe 4

### E. Exemple de fiche de lecture

***Vivre en crèche - Remédier aux douces violences***  
**Christine Schuhl**

N° (chapitre + pages)	Idées - Contenu	Repères pour la structure de texte
Préface p. 7-8	Liste des causes possibles (ceux surlignés au stabilo)	Causes
Chapitre 1, p.13	Ce sont des instants éphémères où le professionnel n'est plus dans la relation avec l'enfant	Définition des douces violences dans l'introduction
Chapitre 1, p. 16-17-18	Liste d'exemples de douces violences au quotidien	Définition des douces violences dans l'introduction
Chapitre 1, p. 19	Ces « violences » s'inscrivent dans le patrimoine affectif de l'enfant	Impacts sur l'enfant
Chapitre 1, p. 20	Petites infos sur le fait de questionner les institutions	Causes
Chapitre 1, p. 21	Quelques grands axes d'impacts sur l'enfant	Impacts sur l'enfant
Chapitre 2, p. 23	Explications passées au stabilo	Causes
Chapitre 2, p. 24	Explications globales sur les 4 principaux facteurs déclencheurs de douces violences	Causes
Chapitre 2, p. 25 à 29	Grosse partie d'explications sur les conditions institutionnelles: - aménagement de l'espace - gestion du temps - manque fréquent du personnel - nombre d'enfants  + idée de verbaliser ses propres émotions	Causes          Moyens
Chapitre 2, p. 30 à 34	Grosse partie d'explications sur l'équipe - équipe féminine - vieille équipe - absence de groupe de paroles	Causes
Chapitre 2, p. 34 à 44	Grosse partie explicative sur la démarche pédagogique - Activisme - « pédagogie confortable »	Causes