



## Tout un théâtre!

Les relations entre parents et professionnels ne sont pas toujours simples. Elles peuvent être frustrantes, voire conflictuelles. La Fondation Delafontaine, située sur les hauts de Lausanne, a décidé de s'attaquer au problème en réalisant une pièce de théâtre forum où parents et professionnels pourront prendre la parole. Une démarche originale que nous avons voulu connaître de plus près.

Texte: France Santi – Photos: Herzstaub/iStock

«La complexité des relations entre nous, professionnels, et parents est une réalité quotidienne», dit Pascale Grivel, directrice de la Fondation Delafontaine. Située au Mont-sur-Lausanne, la fondation accueille en externat 280 enfants et adultes entre 4 et 65 ans, au sein de cinq écoles de pédagogie spécialisée et d'un secteur socioprofessionnel qui compte 115 places de travail. A tout ce petit monde s'ajoutent encore 183 collaborateurs et collaboratrices. «Avec autant de personnes, vous imaginez bien que des interactions, il y en a. Et les tensions, les soucis et les conflits existent, forcément.»

Après sept ans passés à la tête de la fondation, Pascale Grivel sait que la question n'est pas anecdotique. C'est pourquoi elle a décidé de faire de la «collaboration entre parents et professionnels» le thème de l'anniversaire de la fondation – qui fête ses 60 ans cette année.

### Une question majeure

Ce choix ne répond pas à une urgence ni à une détérioration soudaine des relations entre les employés et employées et les proches des enfants et des adultes qui fréquentent la fondation. Il s'agit

«simplement» d'une question quotidienne. Aux yeux de la directrice, il s'agit même d'une des questions majeures qui se posent à toute institution ou organisation. «Je constate qu'il y a souvent des écueils aux bonnes relations entre parents et professionnels. Que celles-ci peuvent être empreintes de jugement ou d'un manque de compréhension d'un côté comme de l'autre. J'ai parfois l'impression que les parents et les professionnels sont deux mondes qui se côtoient trop souvent de façon parallèle, sans jamais vraiment se rencontrer.»

### Quels sont les problèmes?

Mais comment aborder le thème de la collaboration? Plutôt que d'organiser un énième colloque sur le sujet, la Fondation Delafontaine a décidé de recourir au théâtre. Oui, au théâtre. Mais pas à n'importe lequel: au théâtre «forum». Un genre qui mélange participation des spectateurs et improvisation. «Le théâtre forum ne donne pas de leçons. Il permet d'aborder des situations difficiles et de laisser aux personnes présentes la possibilité de réagir pour changer l'histoire et permettre aux protagonistes d'éviter d'éventuels conflits ou problèmes relationnels», explique Doris Naclerio, responsable administrative de la compagnie Le Caméléon\*.

La fondation s'est adressée à cette compagnie spécialisée dans ce genre de théâtre pour mettre en scène des situations quotidiennes qui suscitent des malentendus, tensions, incompréhensions réciproques et entravent la collaboration nécessaire entre parents et professionnels. Dans le briefing livré à la compagnie par la fondation, on aborde par exemple la difficulté à faire face aux émotions, le passage d'informations entre les professionnels, le manque de temps pour les séances de réseau, la place délicate du parent qui se retrouve parfois seul face à une dizaine de spécialistes, la gestion des téléphones des parents en dehors des heures réservées pour cela, etc.

### Jouer pour sortir de la théorie

Actuellement, la compagnie récolte des informations (entretiens avec des représentants de chaque partie, recherches personnelles, immersion au sein de la fondation) avant de passer à l'écriture de la pièce. Cette partie écrite est courte puisque la plus grande partie du spectacle est modifiée par les spectateurs.

Concrètement, cela fonctionne ainsi: la pièce propose une suite de petites scènes illustratives de diverses situations problématiques. Elle dure entre 15 et 20 minutes. La pièce est ensuite rejouée, mais cette fois les spectateurs peuvent interrompre le jeu chaque fois que

---

*\*La compagnie Le Caméléon existe depuis 1994. Basée à Lausanne, elle est active en Suisse romande et alémanique. D'abord spécialisée dans les actions envers les enfants et les jeunes, la compagnie propose depuis plus de quinze ans des pièces pour les adultes. La compagnie Le Caméléon travaille selon les principes du théâtre des opprimés, inventé par Augusto Boal. [www.lecameleon.ch](http://www.lecameleon.ch)*

quelque chose les dérange et proposer aux personnages de faire autrement. «Le spectateur ou la spectatrice est invité à venir sur scène essayer sa solution. Cela permet de tester ses idées et aussi de se rendre compte que ce n'est pas toujours facile de les mettre en pratique. On sort de la théorie pour tester concrètement ses propres comportements dans des situations complexes de communication», explique Doris Naclerio.

Pour provoquer le plus de réactions, les scènes sont stéréotypées et les personnages caricaturaux. Et bien sûr, le tout est très drôle afin de dédramatiser la situation et de libérer la parole. «C'est essentiel car finalement, le problème est toujours le même: comment définir et exprimer ses besoins et comment écouter l'autre», ajoute la responsable de la compagnie.

### Deux mondes parallèles

Un constat que ne démentiraient ni les professionnels de la médiation (voir entretien p. 12) ni la directrice de la Fondation Delafontaine Pascale Grivel. Elle dit: «Je crois que le plus grand problème, c'est la difficulté de communiquer et de nous ouvrir à l'imprévisibilité.» Un problème qui trouve racine dans le fait que les professionnels du handicap ont des bases théoriques mais qu'ils ne sont pas formés à différents modes de communication. «Pourtant, 90% de notre travail consiste à établir un lien de confiance et à travailler avec les familles», précise-t-elle encore.

Pour l'institution, la problématique est d'abord éthique. Sa mission est d'œuvrer pour le bien de l'enfant ou de la personne adulte avec handicap, en collaboration avec les parents. Avec un parent fâché, voire désenchanté qui n'a plus confiance en l'institution, la collaboration devient difficile et tout le monde y perd.

A travers cette action théâtrale, la directrice de la fondation espère créer un espace de rencontre. «J'aimerais, avec cette pièce, faire parler du vécu des professionnels et des parents. J'aimerais que ces deux réalités s'entrecroisent plus. Non pas qu'elles se superposent, mais que l'on trouve plus facilement un territoire commun. J'espère qu'il se créera un moment d'échange fructueux et une reconnaissance des compétences des uns et des autres.»

### Pas de solution miracle

La pièce de théâtre ne va bien entendu pas résoudre les problèmes. Elle va juste lancer le débat?. A l'institution et aux parents de travailler. Pour s'engager vers une démarche de regards croisés, chère à Pascale Grivel. «J'espère que la pièce donnera des pistes, des idées qui seront à creuser pour atteindre une meilleure ouverture, l'amorce d'un dialogue.»

Elle peut s'imaginer plein de choses: des conseils de parents innovants, l'organisation de formations qui sensibiliseraient les collaborateurs à un cadre de référence commun aux relations avec les familles, la mise en place de ressources en médiation... Rien n'est dit. Tout cela reste encore à voir. ●

# «Il faut laisser la place aux émotions»

Florence Studer est médiatrice professionnelle, spécialiste en médiation civile (travail, famille, association, voisinage, etc.) et médiation administrative (Etat, communes, services publics). Elle pose son regard de médiatrice professionnelle sur les difficultés des relations entre parents et professionnels.

Propos recueillis par France Santi

## **Florence Studer\*, les parents soulignent souvent qu'il n'est pas facile de communiquer avec les professionnels du handicap. Pourquoi est-ce ainsi? Quelle est la source des conflits?**

Il existe un décalage entre les parents et les professionnels: ils n'occupent pas la même place et n'ont du coup pas les mêmes priorités. Les parents sont très investis émotionnellement pour leur enfant. Ils s'engagent beaucoup pour son avenir et son développement et leur enfant est au centre de leur vie. Les professionnels occupent par la force des choses une toute autre place, moins investie émotionnellement. Même s'ils sont très investis dans leur travail, ce n'est «que» leur travail.

## **Que peut faire un parent quand la situation est bloquée?**

Il n'y a pas de solution toute faite. Je dirais qu'il faut chercher à donner de la place aux priorités de chacun et aux émotions. Créer des espaces permettant à chacun d'entendre l'autre et de se faire entendre de lui. Sans ces temps, les frustrations augmentent et chacun risque de camper toujours plus sur sa position.

## **Que recommanderiez-vous à un parent qui aimerait créer un tel espace?**

Si l'on y arrive, reconnaître l'autre dans ses priorités est souvent aidant. Dans la situation d'un parent frustré de ne pas se sentir entendu d'un professionnel, cela pourrait être quelque chose comme cela: «Nous sommes conscients que dans votre place de professionnel, vous avez beaucoup d'enfants sous votre responsabilité et énormément de choses à gérer. De notre place de parents, nous aurions besoin de...»

Ou alors: «Il est difficile pour nous d'avoir l'impression fréquente de vous déranger ou de quémander du temps avec vous. Comment pourrions-nous faire pour tenir compte à la fois de vos contraintes et de nos besoins de parents?»

Cela dit, il est difficile de s'exprimer ainsi quand on est touché émotionnellement.

## **S'agit-il de créer des moments informels, en dehors des rencontres planifiées (telles les rencontres de réseau)?**

Créer de tels moments est une très bonne idée. Cela va dans le sens de la création d'espaces d'écoute et d'échange. Mais cela ne suffit pas

forcément, surtout si les conflits ou frustrations sont déjà bien ancrés. Il faut réussir à créer un espace d'écoute et de reconnaissance, dans lequel chacun peut être entendu de l'autre.

## **Ce n'est pas forcément facile à faire...**

C'est vrai. Même s'il est mieux de tenter d'abord de gérer seul la situation, il est toujours plus difficile de prendre de la hauteur quand on est partie prenante du conflit. Au besoin, je conseille de solliciter une personne neutre (qui n'appartiendrait ni à une institution, ni à une association de parents).

L'Espace Parents & Proches du CHUV est en ce sens un modèle intéressant. Trois médiateurs professionnels se relaient pour écouter les doléances et apaiser les conflits. Ils sont payés par le CHUV mais sont néanmoins indépendants. Ils ne sont pas des soignants et font le lien entre les patients/proches et le personnel du CHUV.

## **C'est un modèle qui peut s'adapter ailleurs?**

Leur offre fonctionne très bien et c'est sans doute une idée qui pourrait être adoptée par d'autres organismes et institutions. ●

*\*Médiatrice chez [www.conflicts.ch](http://www.conflicts.ch) qui regroupe 9 médiateurs indépendants, actifs dans toute la Suisse.*

### **Pour aller plus loin**

#### **Ouvrages conseillés par Florence Studer**

- «Médiation», Florence Studer et Marc Rosset, Aoste, 2013
- «Les Mots sont des fenêtres (ou des Murs)», Marshall Rosenberg, Editions Jouvence, 1999
- «Comment réussir une négociation?», Fisher et Ury, Paris, Seuil, 1982

#### **Nos ressources**

- Contactez l'association de votre région. Vous trouvez la liste sur [www.insieme.ch](http://www.insieme.ch) > insieme > Dans votre région
- Lieux de vie – le bureau insieme Lieux de vie aide, conseille et accompagne en cas de conflits et de difficultés aiguës. [www.insieme.ch](http://www.insieme.ch) > insieme > Offre > Lieux de vie