

PRÉSENTE

La série de fiches SCF

consacrée aux Services Centrés sur la Famille



CRDP Le Bouclier
POUR L'ADAPTATION EN FRANÇAIS

Voici la fiche SCF-11
d'une série de 18
fiches consacrées
aux services centrés
sur la famille (SCF).

Si le sujet de cette
fiche vous intéresse,
vous serez peut-être
aussi intéressé par :

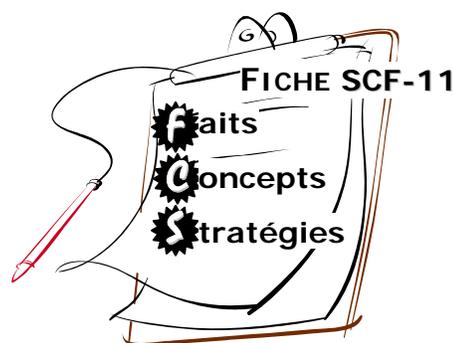
La fiche SCF-12

Prendre des décisions
ensemble : Comment
prendre les meilleures
décisions

La fiche SCF-14

Défendre ses intérêts et
sa cause (advocacy) :
Comment obtenir ce
qu'il y a de mieux pour
son enfant

Vous trouverez, à la
dernière page, la
définition des mots
clés et la liste
complète des sujets
développés dans la
série.



La négociation : Transiger avec les divergences d'opinions

(Law, M., Rosenbaum, P., King, G., King, S., Burke-Gaffney, J., Moning-Szkut, T.,
Kertoy, M., Pollock, N., Viscardis, L., et Teplicky, R., 2003)

« Mon fils débutera sa pré-maternelle en septembre. Le conseiller de la commission scolaire recommande un programme spécial dans une école située à l'autre bout de la ville. Pour ma part, je veux que mon fils fréquente l'école du quartier afin qu'il puisse jouer avec ses amis de l'école le soir et les fins de semaines. Nous avons donc certaines choses à régler... Comment pouvons-nous y arriver? »

Pertinence

Dans une approche de services centrés sur la famille, les familles et les intervenants doivent travailler étroitement ensemble. Les intervenants ont la responsabilité de s'assurer que la famille possède les informations requises pour prendre des décisions éclairées. La famille, quant à elle, a la responsabilité de prendre les décisions finales (Rosenbaum, 1998). Même si ces relations semblent claires, il arrive qu'il y ait des divergences d'opinions entre les intervenants et les familles. La négociation est une façon de régler ces divergences lorsqu'elles se présentent, de trouver une solution qui convienne aux parties impliquées tout en répondant aux préférences de la famille.

Faits et concepts

Qu'est ce que la négociation?

La négociation est un processus qui permet de discuter avec une autre personne pour régler une divergence d'opinions. Il y a négociation lorsque deux personnes ou plus cherchent à prendre une décision quand aucune solution ne répond aisément aux besoins des parties impliquées (Lewiicki et al. 1993).

La négociation n'est pas une chose mystérieuse effectuée obligatoirement par un négociateur professionnel. Chacun de nous négocie régulièrement dans son quotidien. Ainsi, nous négocions avec notre conjoint à propos du partage des travaux domestiques, avec notre collègue sur nos rôles respectifs, avec le mécanicien sur le prix des réparations, et avec nos enfants... sur à peu près tout! Nous utilisons la négociation pour influencer les autres et pour atteindre nos objectifs personnels. Nous négocions pour obtenir des ressources, de l'information, une coopération ou du soutien (Lewinski et al. 1993). Nous négocions, de personne à personne mais aussi en groupe.

Pourquoi la négociation est-elle parfois requise?

La négociation est utilisée lorsqu'on cherche à s'entendre sur des problèmes reliés aux services pour les enfants et leurs familles. Les sujets de négociation les plus courants concernent la fréquence des services, le lieu

des interventions et la communication entre familles et intervenants.

La négociation peut aussi être nécessaire lorsqu'il y a des divergences d'opinions. Les exemples suivants illustrent des situations susceptibles de produire ces divergences:

- Les membres de la famille et les intervenants apportent dans la relation, une expérience, des façons de voir, des valeurs et des savoirs différents. Chacun de ces aspects peut conduire à des divergences d'opinion;
- Les intervenants doivent suivre les lignes de conduite, les règles et les normes des établissements pour lesquels ils travaillent. Ainsi, il est possible que les décisions prises par les parents ne correspondent pas à ces façons de faire ou à ces normes, ce qui crée le besoin de négocier.
- Les intervenants peuvent faire des recommandations qui ne correspondent pas aux besoins, aux ressources ou aux valeurs de la famille. Si la famille demeure intéressée à travailler avec ces intervenants, la négociation pourra être utile.

Quelles sont les caractéristiques d'une négociation efficace?

Selon Fisher et Ury (1983) une négociation efficace :

- Se termine par un accord satisfaisant pour les parties impliquées;
- Est conclue de façon efficiente;
- Ne nuit pas à la relation entre les personnes concernées.

Stratégies pour négocier de façon efficace

Le texte qui suit décrit quelques stratégies importantes tirées des nombreux ouvrages qui portent sur la négociation.

Garder en tête votre relation à long terme avec l'autre personne (Fisher et Davis, 1993).

- Lorsque les services s'adressent aux enfants, la continuité de la relation entre les parents et les intervenants

est souvent très importante. S'assurer de régler les différends en ayant en tête la relation à long terme et en reconnaissant le contexte d'interdépendance qui existe entre les familles et l'équipe de réadaptation.

- Dissocier la personne du problème (Fisher et Uri, 1983). Ne pas laisser le problème envenimer la relation.
- Créer une atmosphère positive (Main, 1993). La négociation implique le respect, pas la confrontation.

Entreprendre la discussion avec ouverture.

- Être ouvert aux compromis.
- Identifier ce qui est le plus important pour vous et ce que vous êtes prêt à faire différemment.

Connaître quels sont les besoins et les responsabilités de l'autre personne (Main, 1993).

- Poser des questions et écouter le point de vue de l'autre personne.
- Reconnaître que vous avez des points de vue différents et en discuter ensemble.

Communiquer d'une manière ouverte, honnête et amicale (Lewicki et al. 1993)

- Se comporter envers l'autre avec respect.
- Utiliser un langage courant pour exprimer son point de vue.
- Exprimer ses émotions de façon appropriée. Savoir que le problème abordé peut susciter beaucoup d'émotions chez soi et chez l'autre. Apprendre à les reconnaître et à voir comment elles affectent notre comportement, notre capacité à communiquer et à négocier.
- Pour plus d'informations sur la communication, se référer aux autres fiches, entre autres la fiche SCF-8 – *Pour une communication efficace*, et la fiche SCF-9 – *Le respect dans le langage et les comportements*.

Négocier à partir de ses intérêts et non à partir de ses positions (Fisher et Uri, 1983).

- Une des erreurs courantes est de se fixer sur une position particulière (Ex. : Je veux cela) plutôt que sur ce qui la motive (Ex. : je veux cela parce que...). Fonder la négociation sur ses **intérêts** apporte souvent un terrain d'entente plus fertile.
- S'assurer d'expliquer vos intérêts (ce que vous y gagnez) et les raisons qui les sous-tendent.
- Proposer et discuter de solutions qui peuvent être profitables aux deux parties.

Utiliser des critères neutres et objectifs pour régler les divergences (Fisher et Uri, 1983).

- Utiliser des stratégies de résolution de problèmes.
- Se mettre d'accord sur des critères neutres acceptés par toutes les parties, par exemple des normes d'équité, des précédents (façons avec lesquelles se sont déjà réglées des situations similaires) ou des données scientifiques (en référant à des études fiables et valides).
- Rechercher l'opinion d'une tierce partie neutre.

Sommaire

Dans le cadre d'une collaboration étroite, une négociation efficace peut entraîner des résultats positifs et même renforcer la relation. Les négociations réussissent mieux lorsque les parties se respectent mutuellement et qu'elles ont une pleine compréhension du point de vue de l'autre. L'utilisation de stratégies de négociation peut aider à exprimer son opinion, à considérer celles des autres et en retour, conduire plus efficacement à une prise de décision satisfaisante pour tous.

Références

- Fisher, R., & Davis, W. (1993). *Six basic interpersonal skills for a negotiator's repertoire*. In R.J. Lewicki, J.A. Litterer, D.M. Saunders, and J.W. Minton (Eds.), *Negotiation: Readings, exercises, and cases* (2nd ed., pp. 407-413). Homewood, IL: Irwin.
- Fisher, R., & Ury, W. (1983). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving*. In. Middlesex, England: Penguin Books Ltd.
- Lewicki, R.J., Litterer, J.A., Saunders, D.M., & Minton, J.W. (1993). *Negotiation: Readings, exercises, and cases* (2nd ed.), Homewood, IL: Irwin.
- Main, J. (1993). *How to be a better negotiator*. In R.J. Lewicki, J.A. Litterer, D.M. Saunders, and J.W. Minton (Eds.), *Negotiation: Readings, exercises, and cases* (2nd ed., pp. 20-24), Homewood, IL: Irwin.
- Rosenbaum, P., King, S., Law, M., King, G., & Evans, J. (1998). *Family-centred service: A conceptual framework and research review*. *Physical & Occupational Therapy in Pediatrics*, 18 (1), 1-20.

Définitions

Services centrés sur la famille (SCF): L'approche des services centrés sur la famille comporte un ensemble de valeurs, d'attitudes et d'approches cliniques qui guident les services offerts pour les enfants ayant des besoins particuliers et leur famille.

Cette approche reconnaît que **chaque famille est unique**, qu'elle **est une constante dans la vie de l'enfant** et que **les membres de la famille sont les experts en ce qui concerne les capacités de l'enfant et ses besoins**.

La famille coopère avec les intervenants pour prendre des décisions éclairées à propos des services et du soutien que l'enfant et la famille reçoivent.

Dans les services centrés sur la famille, les forces et les besoins de tous les membres de la famille sont considérés.

Intervenant : Le terme intervenant réfère aux personnes qui travaillent directement avec l'enfant et sa famille. Ces personnes **peuvent** être ergothérapeutes, physiothérapeutes, éducateurs, orthophonistes, enseignants, coordonnateurs cliniques, etc.

Organisation : Le terme organisation réfère aux établissements ou groupes desquels l'enfant et sa famille reçoivent des services. Les organisations **peuvent** inclure des programmes communautaires, des hôpitaux, des centres de réadaptation, des écoles, etc.

Intervention : L'intervention réfère aux services et au soutien fournis par les personnes qui travaillent avec l'enfant et sa famille. Les interventions **peuvent** comprendre les thérapies, les réunions pour résoudre ensemble des problèmes importants pour vous, les appels téléphoniques pour faire valoir les droits de votre enfant, les démarches pour créer ou maintenir des contacts avec d'autres parents, etc.

Thèmes des fiches SCF

Voici la liste des sujets abordés par les fiches sur les services centrés sur la famille (SCF).

Thèmes généraux relatifs aux SCF

- Fiche SCF-1 - Des services centrés sur la famille, c'est quoi ?
- Fiche SCF-2 - Mythes concernant les services centrés sur la famille.
- Fiche SCF-3 - L'approche de services centrés sur la famille fait-elle une différence ?
- Fiche SCF-4 - Développer des services centrés davantage sur la famille.
- Fiche SCF-5 - Dix choses à faire pour des services centrés davantage sur la famille.

Thèmes spécifiques relatifs aux SCF

- Fiche SCF-6 - Miser sur les forces et sur les ressources des familles.
- Fiche SCF-7 - Le soutien entre parents.
- Fiche SCF-8 - Pour une communication efficace dans les services centrés sur la famille.
- Fiche SCF-9 - Le respect dans le langage et les comportements.
- Fiche SCF-10 - Travailler ensemble : Du rôle d'informateur à celui de partenaire.
- Fiche SCF-11 - La négociation : Transiger avec les divergences d'opinions.
- Fiche SCF-12 - Prendre des décisions ensemble: Comment prendre les meilleures décisions.
- Fiche SCF-13 - Déterminer des objectifs ensemble.
- Fiche SCF-14 - Défendre ses intérêts et sa cause (*advocacy*) : Comment obtenir ce qu'il y a de mieux pour son enfant.
- Fiche SCF-15 - Mieux profiter des rencontres.
- Fiche SCF-16 - Cette fiche est disponible en anglais seulement sur le site www.canchild.ca
- Fiche SCF-17 - Stratégies centrées sur la famille pour les listes d'attente.
- Fiche SCF-18 - Cette fiche est disponible en anglais seulement sur www.canchild.ca

Vous désirez en connaître davantage sur les services centrés sur la famille ?

Consultez les autres fiches de la série.

- **Pour les fiches en français, contacter le CRDP Le Bouclier (Québec) au 450 560-9898, poste 261, ou consultez le site Internet : www.bouclier.qc.ca**
- **Pour les fiches en anglais ou autres informations, contacter le centre *CanChild* (Ontario) au 905 525-9140 poste 27850, ou consultez le site Internet : www.canchild.ca**