



PRÉSENTE
La série de fiches SCF
consacrée aux Services
Centrés sur la Famille



Faits Concepts Stratégies

Pour une communication efficace dans les services centrés sur la famille

SCF #8

Voici la fiche SCF-8 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-9 : Le respect dans le langage et les comportements
- La fiche SCF-11 : La négociation : Transiger avec les divergences d'opinions

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

Johanne, une orthophoniste, et M. et Mme Lavoie ont planifié ensemble une rencontre pour se communiquer les résultats d'une évaluation récente de Samuel, leur fils de 4 ans. Johanne leur a expliqué que Samuel présente un retard important du langage. Elle a relevé les forces de son développement moteur et cognitif. Une liste de préoccupations exprimées par les parents a été dressée suite à ces résultats. Ces derniers étaient bouleversés mais pas surpris par la présence d'un retard de langage. Johanne a accueilli les émotions des parents. Elle leur a aussi parlé du pronostic relatif aux gains que Samuel pourrait faire suite à des interventions. Les parents de Samuel ont posé beaucoup de questions sur les causes du retard, sur la rapidité des progrès attendus et sur les implications des interventions. Johanne a répondu à leurs questions et leur a remis des informations écrites sur le développement du langage. Monsieur et Madame Lavoie ont accepté de revenir la semaine suivante pour discuter des options d'intervention. Tout le monde a convenu que cette rencontre fût satisfaisante.

Pertinence

Une communication efficace entre les familles et les intervenants est un gage de succès dans une approche de services centrés sur la famille. C'est par la communication que nous établissons et construisons nos relations. La communication reflète la valeur et le respect que nous accordons à la personne avec laquelle nous parlons, c'est-à-dire à notre « partenaire de communication ». Nous communiquons pour transmettre des informations importantes, des sentiments ou encore, des projets pour l'avenir.

Ce que nous faisons – parents ou intervenants - pour développer une bonne communication commence dès la toute première rencontre. Cette communication change en même temps que nous devenons mutuellement plus familiers et que nous avons à planifier l'avenir ensemble. Lorsqu'elle est efficace, la communication contribue au développement de relations positives, tandis qu'une communication pauvre tend facilement à dégrader le partenariat entre les familles et les intervenants.

Pour les parents, un des aspects les plus importants d'une approche centrée sur la famille est de pouvoir travailler avec un intervenant prêt à répondre à leurs questions et capable d'impliquer la famille dans la planification des interventions (King et al, 2000). Même si tout le monde reconnaît aisément l'importance d'une bonne communication, la façon d'y arriver et de la maintenir n'est pas toujours évidente.

Faits et concepts

Principes de communication appuyés sur le bon sens

Une communication efficace est guidée par un certain nombre de principes qui relèvent du bon sens. Cependant, en tant que locuteur ou auditeur, nous ne sommes pas nécessairement conscients des principes que nous appliquons pour qu'une conversation se déroule en douceur. Une communication efficace comporte quatre principes de base (Grice, 1975) :

1. Être précis: utiliser la bonne quantité d'information, ne pas parler trop, ni trop peu.
2. Dire la vérité: ne pas conduire consciemment l'auditeur sur une fausse piste.
3. Être pertinent: contribuer à la conversation en tenant compte de ce qui vient de se dire. C'est ce qui permet à notre « partenaire de communication » de nous suivre facilement.
4. Être direct: parler clairement et essayer de ne pas avoir de propos vagues ou ambigus.

La communication peut être influencée de trois façons : (Walker & Singer, 1993)

1. En instaurant un climat qui favorise la communication.
2. En adaptant l'environnement ou le contexte de communication aux besoins des partenaires.
3. En utilisant les habiletés de communication de base et en en faisant le suivi.

La communication se déroule dans un environnement ou un contexte donné. Ce contexte comprend l'organisation physique des lieux, la régularité des échanges ainsi que la disponibilité des parents et des intervenants. Les intentions, les points de vue, les attitudes, les valeurs des partenaires sont également des éléments à considérer. Tout au long des échanges, une communication efficace demande à chacun d'être attentif à certains mécanismes de communication (tels que parler clairement et établir un contact visuel), d'être conscient de ce qui se passe pendant l'échange et de tenir compte des habiletés communicatives des partenaires.

Pourquoi fait-on parfois fausse route en communiquant?

Ce serait évidemment merveilleux si tout le monde pouvait suivre, en tout temps, les principes d'une bonne communication. Nous avons, pour la plupart, l'intention d'être efficace dans nos échanges et de communiquer avec les autres de façon respectueuse et positive, mais pour plusieurs raisons nous n'y arrivons pas toujours. Voici quelques unes de ces raisons :

Les attitudes et les points de vue

- Les parents et les intervenants n'ont peut-être pas établi clairement le but de leur partenariat;
- Les parents et les intervenants ne comprennent peut-être pas leur rôle respectif et la contribution que chacun peut apporter de façon réaliste;

- Les parents et les intervenants peuvent s'appuyer sur des perceptions provenant d'expériences antérieures;
- Les intervenants ne considèrent peut-être pas les familles comme des partenaires égaux pouvant participer aux décisions.

L'environnement ou le contexte de la communication

- Les procédures pouvant assurer la régularité des échanges ne sont pas mises en place;
- Les parents et les intervenants n'ont pas échangé les informations appropriées sur l'enfant, sa condition, sa famille ou sur les possibilités en regard de l'intervention;
- Le contexte de la communication n'a pas été considéré avec soin : organisation physique des lieux, personnes impliquées, moment et temps alloué aux discussions;
- La communication n'est pas adaptée au langage ou aux besoins culturels de tous les partenaires.

Les habiletés de communication

- Les parents et les intervenants ne communiquent pas assez clairement ou entièrement leurs besoins;
- Les intervenants n'ont pas les compétences requises pour faciliter une communication harmonieuse.

Stratégies pour une communication efficace dans un contexte de services centrés sur la famille

Les stratégies proposées dans le tableau suivant proviennent des principes reconnus pour une communication efficace. Le tableau est organisé de façon à démontrer comment chaque stratégie contribue au processus global de communication.

Principes de communication	Stratégies basées sur les caractéristiques d'une communication efficace (Briggs, 1998; Brandt, 1993; Rosin, 1996; Tuchman, 1996; Winton, 1996)
Les partenaires communiquent d'égal à égal (Brandt, 1993)	<ul style="list-style-type: none"> • Encourager une discussion ouverte. • Donner à chacun l'occasion de partager avec les autres ses idées et ses points de vue. • Prendre chacun son tour – à fréquence égale - afin de recevoir et de donner l'information. En communiquant les intervenants et les parents tiennent en alternance, le rôle d'émetteur et celui de récepteur. • Ne pas juger ni dévaloriser les idées avancées par la personne avec laquelle vous communiquez.
Les partenaires communiquent clairement pour partager l'information (Brandt, 1993)	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer clairement et brièvement aux échanges. • Utiliser un langage compréhensible. Éviter les mots ou les phrases qui ne sont pas d'usage courant ou alors les expliquer. • Intervenants : Donner des informations claires et directes sur l'enfant et sur les options de services. • Intervenants : Reconnaître les émotions vécues par la famille et en parler. • Parents : Donner de l'information sur votre enfant. • Parents : Parler des forces et des besoins de votre famille.
Les partenaires s'écoutent réellement les uns les autres (Dunst, Trivette & Johanson, 1994)	<ul style="list-style-type: none"> • Intervenants : Écouter la famille avec attention et empathie (regarder dans les yeux, se montrer calme). • Intervenants : Reformuler le message des parents pour leur montrer que vous avez bien compris ce qu'ils vous disent. Clarifier les points de discussion. • Parents : Écouter les intervenants avec courtoisie. • Parents : Poser des questions lorsque vous ne comprenez pas. Mentionner aux intervenants l'information qui vous semble incomplète.
Les partenaires communiquent ouvertement de telle sorte que les parents peuvent ensuite prendre des décisions éclairées (Dunst, Trivette & Johanson, 1994)	<ul style="list-style-type: none"> • Parents : Exprimer clairement ses souhaits. • Intervenants : Aider les familles à parler ouvertement de leurs besoins. • Intervenants : Aider les familles à identifier leurs besoins en utilisant diverses stratégies (par exemple, en complétant des questionnaires, en faisant une liste des conséquences (positives et négatives) des décisions. • Intervenants : Faire confiance aux parents et soutenir leurs décisions.

Sommaire

Une communication efficace est une part essentielle de l'approche de services centrés sur la famille. Les intervenants ont besoin de développer leurs compétences communicationnelles et de les mettre en pratique. Ces compétences vont leur permettre d'écouter efficacement, d'évaluer de façon continue la qualité de leur communication, de construire des relations chaleureuses et de soutenir les parents. Les parents doivent communiquer efficacement avec les intervenants afin d'obtenir de l'information sur leur enfant et sur les options de services. Ils doivent être clairs et honnêtes sur ce qu'ils veulent pour leur enfant et sur le rôle qu'ils veulent jouer dans les interventions. La réussite des services centrés sur la famille dépend d'une communication réussie.

Références

- Brandt, P. (1993). Negotiation and problem solving strategies: Collaboration between families and professionals. *Infants and Young Children*, 5 (4), 78-84.
- Briggs, M. H. (1998). Families talk: Building partnerships for communication change. *Topics in Language Disorders*, 18 (3), 71-84.
- Dunst, C. J., Trivette, C. M. & Johanson, C. (1994). Parent-professional collaboration and partnerships. In C. J. Dunst, C. M. Trivette and A. G. Deal (Eds.) *Supporting and strengthening families*. Vol. 1. Methods, strategies, and practices (pp. 197-211). Cambridge, MA: Brookline Books.
- Grice, H. P. (1975). Logic and conversation. In P. Cole and J. Morgan (Eds.) *Syntax and semantics Volume 3*. New York: Academic Press.
- King, S., Kertoy, M., King, G., Rosenbaum, P., Hurley, P. & Law, M. (2000). *Children with disabilities in Ontario: A profile of children's services. Part 2: Perceptions about family-centred service delivery for children with disabilities*. Hamilton, ON: McMaster University, CanChild Centre for Childhood Disability Research.
- Rosin, P. (1996). Parent and service provider partnerships in early intervention. In P. Rosin, A. Whitehead, L. Tuchman, G. Jesien, A. Begun and L. Irwin (Eds.) *Partnerships in family-centered care: A guide to collaborative early intervention* (pp. 65-80). Baltimore: Paul H. Brookes Publishing.
- Tuchman, L. I. (1996). Team dynamics and communication. In P. Rosin, A. Whitehead, L. Tuchman, G. Jesien, A. Begun and L. Irwin (Eds.) *Partnerships in family-centered care: A guide to collaborative early intervention* (pp. 145-185). Baltimore: Paul H. Brookes Publishing Co.
- Walker, B. & Singer, G. (1993). Improving collaborative communication between professionals and parents. In G. Singer and E. Powers (Eds.) *Families, disability and empowerment: Active coping skills and strategies for family interventions* (pp. 285- 313). Baltimore: Paul H. Brookes Publishing Co.
- Winton, P. (1996). Understanding family concerns, priorities and resources. In P.J. McWilliam, P. J. Winton and E. R. Crais (Eds.) *Practical strategies for familycentred intervention* (pp. 31-54). San Diego, CA: Singular Publishing Group, Inc.

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.

Pour les fiches en anglais ou autres informations, contacter CanChild au 905 525-9140 poste 27850, ou consultez le site Internet : www.canchild.ca

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.