

8.1

Favoriser les bons rapports avec les familles

CRÉER DES RAPPORTS POSITIFS AVEC LES FAMILLES

Établir des rapports avec la famille
Entretenir des rapports positifs avec la famille
Partager l'information avec la famille
Nouer des liens de confiance avec la famille

CRÉER DES RAPPORTS POSITIFS AVEC LA FAMILLE

En tant que travailleur de première ligne, vous aurez sans doute à travailler avec des familles d'une façon ou d'une autre. Dans la partie 8.1, vous en apprendrez davantage sur :

- les différents types de familles que vous pouvez avoir à soutenir;
- les éléments qui composent une famille saine;
- les différentes façons de nouer des liens de confiance avec les familles;
- la façon de collaborer avec les familles.

Il est important de remarquer tout d'abord qu'il existe divers types de familles au Canada.

- **Deux parents** – Il peut s'agir des parents naturels ou non.
- **Famille monoparentale** – Le parent unique peut être la mère ou le père.
- **Famille d'accueil** – Il s'agit de familles qui accueillent des enfants chez elles à court ou à long terme.
- **Famille agréé** – Il s'agit de familles qui soutiennent à domicile des adultes ayant une déficience intellectuelle.

Il est important de savoir que ces familles ne sont pas « meilleures » les unes que les autres. Elles sont toutes capables de créer un milieu sain où les enfants peuvent grandir et se développer. Toutes les structures familiales peuvent avoir les qualités nécessaires pour être saines.

Les éléments suivants font en général partie d'une famille saine :

- **Affection** – amour partagé, encouragement et engagement envers les autres membres de la famille

- ♦ **Respect** – communications et interactions positives
- ♦ **Force psychologique** – capacité de faire face au stress et de résoudre les conflits
- ♦ **Expérience partagée** – appréciation de la compagnie de chacun

L'expression « les apparences sont trompeuses » s'applique à votre travail auprès des familles. La structure de la famille est une chose, mais ce qui est important c'est de voir dans quelle mesure les membres de la famille s'aiment, se respectent et s'encouragent, et veulent passer du temps les uns avec les autres.

ÉTABLIR DES RAPPORTS AVEC LA FAMILLE

Le partenariat est l'action commune ou mutuelle de plusieurs personnes. Cette collaboration vise à permettre d'atteindre un objectif commun. (traduction)

(Ann Turnbull)

Si vous travaillez avec des familles, vous devrez établir des rapports avec les parents. Il n'y a pas de façon unique de faire cela. Chaque famille est différente et chaque travailleur de première ligne l'est également. Chaque relation aura sa propre dynamique, ses propres rôles et ses propres règles. Les rapports se formeront peu à peu grâce à la collaboration du travailleur de première ligne et de la famille.

En votre qualité de travailleur de première ligne, vos interactions avec les familles seront très pratiques, c'est-à-dire que vous travaillerez ensemble pour atteindre un objectif commun.

Voici ce que vous pouvez faire :

- ♦ Soyez agréable et amical avec la famille.
- ♦ Demandez et communiquez les renseignements de façon respectueuse.

Observez Patrick, qui rencontre Susan pour la première fois et se présente. Remarquez que Patrick fait bonne impression. Il est poli et professionnel en entrant dans la maison. Notez également que, dans sa conversation avec Susan, il indique par ses questions un intérêt sincère envers Jeremy et les objectifs de la famille.

Il y a trois choses que vous pouvez faire pour créer des rapports positifs :

Concentrez-vous sur :

- ➡ *la création de rapports positifs avec la famille;*
- ➡ *le partage d'information avec la famille;*
- ➡ *l'établissement d'une relation de confiance avec la famille.*

ENTREtenir DES RAPPORTS POSITIFS AVEC LA FAMILLE

Par le passé, on s'attendait à ce que les parents reçoivent passivement les conseils et les directives des professionnels. Les rapports entre parents et professionnels étaient caractérisés par ce qu'on appelle la distance sociale. Les rapports étaient impersonnels et souvent même froids.

Dans certaines circonstances professionnelles, il peut être bon de garder des rapports impersonnels, mais ce n'est plus le cas pour la plupart des travailleurs de première ligne. Dans le domaine des services à la personne, l'établissement de limites acceptables reste essentiel, mais traiter les familles comme des inférieurs ne se fait plus. De nos jours, les parents s'attendent à partager le pouvoir, les responsabilités et l'information avec les personnes qui travaillent auprès d'un membre de la famille.

Voici deux histoires qui vous aideront à réfléchir au rôle et à la valeur des rapports positifs :

1 *Jean et Angèle Dupuis ont une fille de onze ans, qui s'appelle Juliette. Celle-ci a une déficience intellectuelle et est aidée de façon occasionnelle par une travailleuse de soutien du nom d'Agnès Firenza. Agnès travaille auprès de Juliette depuis six mois. Les parents disent que leurs rapports avec la travailleuse de soutien sont malaisés. Ils déclarent qu'Agnès est froide et impersonnelle. Ils disent que les conversations avec elle se limitent à « bonjour » et « au revoir ». S'ils lui posent des questions, elle répond, mais ne donne pas spontanément d'information par elle-même.*

Jean et Angèle reconnaissent que, pour Agnès, il s'agit juste d'un travail et qu'ils ne doivent pas s'attendre à ce que la travailleuse de soutien s'engage autant qu'eux, mais ils aimeraient que les rapports soient plus personnels et qu'Agnès montre qu'elle partage leurs espoirs et leurs attentes en ce qui concerne Juliette.

Qu'en pensez-vous?

Dans cet exemple, Agnès fait son travail de soutien d'une manière négative.

Quel genre d'influence l'attitude négative d'Agnès envers son travail peut-elle avoir sur certains éléments, comme la planification, le partage d'information et la collaboration?

Quelle en est l'influence psychologique sur les parents?

Quels sont les effets possibles sur leur fille, Juliette, pour ce qui est de la qualité du soutien qu'elle reçoit?

2

Jean et Angèle Dupuis ont une fille de onze ans, qui s'appelle Juliette.

Celle-ci a une déficience intellectuelle et est aidée de façon occasionnelle par une travailleuse de soutien du nom d'Agnès Firenza. Agnès travaille auprès de Juliette depuis six mois.

Les parents disent que leurs rapports avec Agnès sont excellents. Ils déclarent qu'elle est amicale et bienveillante. Ils disent qu'elle est prête à discuter de n'importe quel aspect de son travail de soutien auprès de Juliette. En ce qui concerne la communication dans les deux sens, non seulement Agnès répond aux questions, mais elle pose elle-même des questions sur Juliette. Bien sûr, c'est son travail, mais elle le fait d'une façon qui inspire confiance, qui met les parents à l'aise et qui encourage la communication.

Qu'en pensez-vous?

Dans cet exemple, Agnès fait son travail de soutien d'une manière positive.

Quel genre d'influence l'attitude positive d'Agnès envers son travail peut-elle avoir sur certains éléments, comme la planification, le partage d'information et la collaboration? Quelle en est l'influence psychologique sur les parents?

Quels sont les effets possibles sur Juliette pour ce qui est de la qualité du soutien qu'elle reçoit?

En votre qualité de travailleur de première ligne, ce sera sans doute à vous de prendre l'initiative pour créer des rapports positifs avec la famille. Dans la plupart des cas, la famille sera réceptive et coopérera avec vous, mais dans certains cas il se peut que la famille soit distante et froide. C'est à vous de faire des efforts pour établir des rapports positifs quelle que soit la situation.

Vous pouvez encourager les rapports positifs en :

- ➔ ayant une attitude amicale;
- ➔ faisant preuve d'intérêt;
- ➔ posant des questions;
- ➔ partageant l'information.

PARTAGER L'INFORMATION AVEC LA FAMILLE

Pour que les rapports entre le travailleur de première ligne et les parents soient bons, le travailleur doit partager l'information. Le travailleur doit avoir des renseignements sur la personne auprès de laquelle il travaille et la famille a besoin de renseignements sur l'expérience du travailleur avec la personne. Le travailleur doit communiquer l'information de façon claire, respectueuse et utile. La plupart des parents veulent savoir comment les choses se passent et comptent sur le travailleur pour les renseigner.

Voici deux histoires qui vous aideront à réfléchir au rôle et à la valeur du partage constructif de l'information :

1 *Eugénie et Ronaldo Silvera sont les parents de la famille d'accueil d'un enfant de quatre ans qui s'appelle Adam. Adam a le syndrome d'alcoolisation foetale et est aidé de façon occasionnelle par un travailleur de soutien du nom de Gérard Cascade. Les parents de la famille d'accueil disent que, lorsqu'ils demandent à Gérard comment cela se passe avec Adam, il répond des choses comme « Pas très bien », ou « Pas trop mal, je suppose ». S'ils demandent comment Adam s'est comporté pendant une sortie, Gérard répond souvent « Il était de mauvaise humeur » ou « Il s'est mal comporté ».*

*Les parents trouvent qu'ils n'ont pas assez de détails sur **ce qui** s'est produit, **où** cela s'est passé, **avec qui** et **pourquoi**? Ils estiment que pour pouvoir aider Adam, en collaboration avec Gérard, il faut que Gérard leur fournisse plus de renseignements.*

Qu'en pensez-vous?

Dans cet exemple, Gérard ne fait pas ce qu'il faut pour partager l'information. Quel est l'effet de ceci sur la qualité du soutien offert à Adam?

2 Eugénie et Ronaldo Silvera sont les parents de la famille d'accueil d'un enfant de quatre ans qui s'appelle Adam. Adam a le syndrome d'alcoolisation fœtale et est aidé de façon occasionnelle par un travailleur de soutien du nom de Gérard Cascade. Les parents de la famille d'accueil disent que l'une des choses qu'ils apprécient le plus au sujet de Gérard, c'est l'empressement dont il fait preuve pour partager les renseignements qui concernent Adam. S'il fait une sortie avec Adam et qu'il y a un problème quelconque, Gérard le dit toujours aux parents.

Il décrit ce qui est arrivé et comment Adam a réagi. Il ne reste pas dans le vague et ne parle pas de façon trop subjective. Quand on lui demande son opinion au sujet des choses qui concernent Adam, il la donne sans hésitation. Les parents sentent qu'il s'agit d'un partenariat qui vise à aider Adam à se développer. Ils savent qu'ils peuvent compter sur Gérard pour leur dire comment les choses se passent avec Adam quand ils ne sont pas là.

Qu'en pensez-vous?

Dans cet exemple, Gérard fait ce qu'il faut pour partager l'information. Que fait-il différemment?

Quels sont les avantages tant pour les parents de la famille d'accueil que pour Adam?

En tant que travailleur de première ligne, le partage de renseignements fait partie de votre travail. Vous devriez être prêt à le faire et en être capable. Être prêt à le faire veut dire que vous devez avoir une attitude positive à ce sujet. Être capable de le faire veut

dire que vous devez avoir certaines compétences qui permettent de savoir comment partager l'information. Vous pouvez montrer que vous êtes prêt et capable en faisant les choses suivantes :

- ◆ Soyez ouvert à l'idée de partager l'information.
- ◆ Prêtez attention à ce qui se passe dans votre travail.
- ◆ Commencez par faire une description objective de ce qui s'est passé afin que les deux parties soient au courant de la situation.
- ◆ Quand vous faites des remarques subjectives (quand vous dites pourquoi, selon vous, cela s'est passé), indiquez clairement que vous donnez votre opinion et qu'il ne s'agit pas de faits.

NOUER DES LIENS DE CONFIANCE AVEC LA FAMILLE

La confiance est essentielle pour le partenariat entre les familles et les travailleurs de première ligne. La famille qui vous permet de prendre soin de son enfant doit vous faire confiance. N'oubliez pas que vous êtes un étranger pour la famille au début. Ce que vous devez faire, c'est vous transformer en un allié de confiance. Que pouvez-vous faire pour que la famille vous fasse confiance? Comment pouvez-vous montrer à la famille que vous prenez les choses à cœur et que vous savez ce que vous faites?

Nous espérons que les deux histoires ci-dessous vous aideront pour cela.

1 *Marie Florent est mère célibataire et a une fille de 27 ans qui s'appelle Barbara. Barbara a des problèmes mentaux et a aussi une déficience intellectuelle. La famille a une travailleuse de soutien du nom de Lise Blanc. Celle-ci travaille avec la famille depuis trois mois.*

Marie Florent indique qu'elle ne fait pas entièrement confiance à Lise. Plusieurs fois, Lise est arrivée en retard sans téléphoner. Une fois ou deux, elle a appelé à la dernière minute pour dire qu'elle était malade et ne viendrait pas. Marie s'inquiète aussi de certains des endroits où Lise a emmené Barbara. Elle trouve que Lise a parfois emmené Barbara dans

des endroits où elle voulait elle-même aller plutôt que dans des endroits qui plairaient à Barbara. D'autre part, Lise a aussi fait des remarques négatives et inappropriées sur d'autres familles auprès desquelles elle travaille.

Qu'en pensez-vous?

Dans cet exemple, Lise a créé un climat négatif et on ne lui fait pas confiance.

Pensez-vous que Marie et Barbara devraient faire confiance à Lise?

Pensez-vous que Marie considère Lise comme une « partenaire » dans le travail de soutien auprès de Barbara?

2 *Marie Florent est mère célibataire et a une fille de 27 ans qui s'appelle Barbara. Barbara a des problèmes mentaux et a aussi une déficience intellectuelle. La famille a une travailleuse de soutien du nom de Lise Blanc. Celle-ci travaille avec la famille depuis trois mois.*

Marie Florent indique qu'elle a toute confiance en Lise. Depuis le premier jour, celle-ci a été entièrement fiable. Elle n'est jamais en retard et elle n'appelle jamais à la dernière minute pour annuler sa visite. Une fois, quand elle devait s'absenter pour des raisons personnelles, elle a téléphoné un jour à l'avance pour prévenir Marie. Lise fait aussi preuve de respect, d'empathie et de jugement lorsqu'elle suggère des activités à faire avec Barbara. Marie aime le fait que, bien que Lise ait travaillé auprès de nombreuses familles, elle ne parle jamais des personnes ou des familles en question.

Qu'en pensez-vous?

Dans cet exemple, Lise a créé un climat de confiance.

Pourquoi Marie et Barbara font-elles confiance à Lise?

Pourquoi Marie trouve-t-elle que Lise est une bonne personne pour aider Barbara?

Pour établir la confiance, il faut faire preuve de traits de caractère positifs et être responsable. Si vous voulez qu'on vous fasse confiance dans votre travail, vous devez montrer que vous êtes fiable, responsable et que vous vous concentrez sur la personne auprès de laquelle vous travaillez.

En conclusion. . .

Pour les personnes qui ont besoin de soutien, il faut que les familles et les travailleurs de première ligne collaborent. Les rapports positifs se caractérisent par une bonne communication dans les deux sens, la volonté de partager l'information et la confiance. En votre qualité de travailleur de première ligne, vous avez la possibilité de collaborer avec les familles.

Ressources

The Circle of Life - A Book of Activities For Life Planning

Cet ouvrage a été publié par Continuity Care, 120, rue Maryland, Winnipeg, Manitoba. Il contient des renseignements utiles sur les familles, la méthode axée sur la personne et les activités de planification. Site Web : www.continuitycare.ca.

Life Landscapes - Parents talk about raising children with disabilities

Cet ouvrage a été créé par le Saskatchewan Family Resilience Project et publié par la Saskatchewan Association for Community Living. Site Web : www.sacl.org.

Quality Mall Website

Ce site Web contient des renseignements sur le soutien aux personnes qui ont des troubles incapacitants. Site Web : www.qualitymall.org.

And Then Came John

Ceci est l'histoire d'un jeune homme qui a le syndrome de Down et de son inclusion dans la communauté. L'histoire donne de nombreux exemples positifs d'intégration

communautaire. On peut l'obtenir auprès du Red River College, 2055, avenue Notre Dame, Winnipeg (Manitoba) R3H 0J9. Site Web : rrc@mb.ca.

Friends of Clubs

Cette vidéo est très utile pour apprendre comment collaborer avec des parents pour la planification. Elle contient aussi des exemples positifs de la façon dont on peut faire participer les amis et les membres des familles au processus de soutien. On peut obtenir la vidéo auprès du Red River College, 2055, avenue Notre Dame, Winnipeg (Manitoba).