

8.2

Favoriser les bons rapports avec les familles

ÊTRE SENSIBLE À L'EXPÉRIENCE DES FAMILLES

Sensibilisation culturelle

Familles ouvertes

Familles fermées

Familles extrêmement structurées

Familles non structurées

ÊTRE SENSIBLE À L'EXPÉRIENCE DES FAMILLES

En votre qualité de travailleurs de première ligne, vous rencontrerez toutes sortes de familles. Certaines vous seront familières et d'autres vous sembleront très différentes de ce que vous connaissez. Chaque famille a sa propre « culture ». Dans cette partie, nous aborderons les aspects suivants:

- ▶ Sensibilisation culturelle
 - Familles ouvertes
 - Familles fermées
- ▶ Familles extrêmement structurées
- ▶ Familles non structurées

SENSIBILISATION CULTURELLE

La culture est constituée des idées, des coutumes, de la nourriture, de l'art et de la littérature d'une société ou d'un groupe de personnes. On peut aussi parler de culture pour désigner l'organisation et le comportement d'une famille.

Action

*Lorsque vous travaillez auprès d'une famille, vous pénétrez dans son monde et sa culture. Vous avez vous-même vos propres croyances, a priori et attentes en ce qui concerne la façon dont une famille doit fonctionner, et ces idées sont fondées sur votre expérience au sein de votre famille. En tant que travailleur de première ligne, vous devez être conscient de vos sentiments personnels dans ce domaine. **La chose principale, c'est de ne***

jamais oublier que votre rôle est de soutenir les familles et non de les juger.

Il est vrai que chacune des familles auprès desquelles vous travaillerez sera unique, mais il peut être utile d'examiner certains styles généraux de familles et leurs comportements.

Familles ouvertes et fermées

Lorsque nous qualifions certaines familles d'ouvertes ou de fermées, il ne s'agit pas d'un jugement de valeur. Ces deux styles peuvent donner des familles saines. Nous utilisons ces termes pour vous aider à comprendre le comportement de certaines familles.

FAMILLES OUVERTES

Certaines familles ont eu de très bonnes expériences en matière de services de soutien et de services à la personne. Lorsqu'elles ont besoin de soutien, elles le cherchent en général en dehors de la famille. Ces familles ont tendance à :

- ◆ être accueillantes et coopératives;
- ◆ vouloir former des partenariats avec les personnes qui fournissent les services et le soutien, pour le bien-être du membre de la famille qui reçoit le soutien;
- ◆ ne pas considérer que les services fournis constituent une ingérence ou une perte de contrôle;
- ◆ ne pas créer de limites au soutien et à l'aide fournis.

Travailler auprès de familles ouvertes

En général, il est plus facile d'établir un partenariat et une collaboration avec une famille qui est ouverte à l'idée des services de soutien, car elle souhaite avoir la présence d'un travailleur. Cependant, il peut y avoir un problème si les attentes de la famille ne

correspondent pas à vos responsabilités ou à la description de tâches de votre emploi. Dans ce genre de situation, il est important de faire les choses ci-dessous.

Action

- *Vous devez expliquer le genre de soutien que vous pouvez apporter à la famille, ainsi que ce que vous ne pouvez pas faire.*
- *Vous devez communiquer avec la famille calmement et directement pour mettre les attentes au clair.*

Si vous prenez ces mesures, vous aurez sans doute du succès dans votre travail auprès de ce genre de famille.

FAMILLES FERMÉES

Les familles ne sont pas toutes ouvertes à l'idée de laisser entrer un travailleur de soutien dans leur vie. Certaines familles gardent des limites strictes et ont du mal à permettre la participation d'une personne de l'extérieur, pour les raisons suivantes :

- ➊ Elles ne veulent pas d'aide extérieure pour régler un problème qu'elles considèrent comme un problème familial.
- ➋ L'un des parents peut vouloir de l'aide, mais l'autre non.
- ➌ Certaines familles peuvent avoir eu des expériences difficiles avec les services à la personne par le passé.
- ➍ Elles considèrent qu'il s'agit d'une ingérence dans leurs affaires.
- ➎ Elles sont mal à l'aise à l'idée de la présence d'étrangers parmi elles.

⑥ Elles ont peur d'être jugées.

En votre qualité de travailleur de première ligne, vous devez être sensible aux raisons pour lesquelles certaines familles sont fermées à l'idée de recevoir une aide extérieure.

Travailler auprès de familles fermées

Si une famille semble fermée, vous devez vous comporter de façon positive et assertive.

Une attitude assertive n'est pas une attitude agressive. Une attitude agressive est en général hostile, menaçante et insultante, tandis qu'une attitude assertive est directe, honnête et claire.

Vous pouvez établir une atmosphère de confiance et de collaboration avec la famille en faisant les choses ci-dessous.

Action

- ➡ *Soyez fiable; montrez qu'on peut compter sur vous.*
- ➡ *Soyez digne de la confiance des membres de la famille.*
- ➡ *Soyez respectueux, compréhensif et encourageant.*
- ➡ *Soyez compétent et montrez-vous utile.*

Si vous prenez ces mesures, vous aurez de meilleures chances de jouer un rôle de soutien positif auprès de la famille.

Conclusion relative aux familles ouvertes et fermées

En réalité, les familles peuvent changer d'attitude le long du continuum qui va d'une attitude ouverte à une attitude fermée. Elles peuvent changer de style à différents moments du cycle familial. La plupart des familles essaient de s'adapter aux circonstances qui les entourent et sont parfois ouvertes et parfois fermées.

FAMILLES EXTRÊMEMENT STRUCTURÉES

On peut aussi qualifier les familles de très structurées ou de non structurées.

N'oubliez pas

Lorsqu'on décrit une famille en disant qu'elle est extrêmement structurée ou non structurée, ce n'est pas un jugement de valeur sur la famille. La description sert à nous permettre de comprendre comment les familles s'organisent.

Les familles **extrêmement structurées** ont des rôles précis pour leurs membres, des règles et des habitudes établies, ainsi que des attentes claires sur la façon dont les choses doivent être faites. En général elles aiment :

- ❶ savoir exactement qui fera quoi;
- ❷ savoir à quels moments précis les choses se produiront;
- ❸ la régularité et la continuité.

Pour ce genre de famille, la difficulté est de s'adapter au changement. Par exemple, il peut être difficile pour la famille d'intégrer de nouvelles personnes et de nouveaux rôles dans sa vie. La famille peut ne pas vouloir collaborer avec d'autres pour organiser les services de soutien et les mettre en place. Ce genre de famille fonctionne parfaitement

lorsque les habitudes sont établies et prévisibles, mais a souvent plus de mal lorsque les rôles, les horaires ou les habitudes familiales sont modifiés.

Travailler auprès de familles extrêmement structurées

Votre rôle, dans ce genre de situation, est de prendre votre place au sein de l'équipe. Vous pouvez faire cela en montrant des qualités qui sont chères à la famille, comme celles qui paraissent ci-dessous.

Action

- ➡ *Soyez fiable – arrivez à temps au travail et partez à l'heure prévue.*
- ➡ *Soyez consciencieux – si vous devez manquer le travail, n'oubliez pas de téléphoner dès que possible.*
- ➡ *Soyez communicatif – partagez l'information avec la famille de façon claire et organisée.*

Si vous travaillez ainsi, la famille vous considèrera comme une personne qui partage ses objectifs et comme un atout.

FAMILLES NON STRUCTURÉES

Les familles non structurées ont tendance à être organisées très différemment des familles extrêmement structurées. Voici certaines caractéristiques de ce genre de famille :

- ❶ Les rôles de leurs membres ne sont pas fixes.
- ❷ Les règles peuvent changer ou sont différentes selon la personne à qui vous parlez.

- 3** Les membres de la famille accordent plus de valeur à la négociation qu'aux règles.

Ces familles ont tendance à bien s'adapter aux situations où les changements sont fréquents. Les familles non structurées ont en général moins de mal à accepter de nouvelles personnes et sont ouvertes aux idées nouvelles et aux manières différentes de faire les choses.

Travailler auprès de familles non structurées

En votre qualité de travailleur de première ligne, ce qu'il vous faudra apprendre dans ce cas, c'est comment travailler de façon efficace en tenant compte de la dynamique de la famille. Il vous faudra être cohérent et vous en tenir à vos horaires et à vos engagements.

Pour cela, vous devrez prendre les mesures ci-dessous.

Action

- ➔ *Expliquez votre rôle de travailleur de soutien.*
- ➔ *Donnez l'exemple en poursuivant jusqu'au bout vos tâches.*
- ➔ *Soyez très organisé dans votre travail.*
- ➔ *Indiquez à la famille que la planification et la persévérance sont importantes.*

Dans la plupart des cas, votre planification et votre organisation seront très appréciées. Si vous prenez les mesures ci-dessus, vous contribuerez à l'amélioration de la qualité de la vie de la personne auprès de laquelle vous travaillez et de sa famille.

En conclusion . . .

Dans votre travail, vous rencontrerez bien des styles de famille différents, qui se sont développés petit à petit.

N'oubliez pas

- ➔ *Il n'y a pas de « bon » ou de « mauvais » style. Tous les styles peuvent donner des familles saines.*
- ➔ *Les familles changent avec les circonstances. Elles s'adaptent pour faire face aux défis qu'elles rencontrent.*
- ➔ *Vous n'êtes pas là pour juger les autres. Votre rôle de travailleur de première ligne est de soutenir la famille.*

Essayez de considérer chaque famille comme étant unique. Votre responsabilité est de reconnaître le style de la famille auprès de laquelle vous travaillez et de vous y adapter.

Réflexion individuelle :

- ❶ Réfléchissez aux divers types de cultures familiales que vous avez examinés dans cette partie – ouverte et fermée, structurée et non structurée. Quel style ressemble le plus à votre famille d'origine?
- ❷ Après de quel type de famille pensez-vous que vous auriez le plus de mal à travailler?
- ❸ Quelles sont les stratégies qui, selon vous, vous aideront le plus dans votre travail auprès de différents types de famille?

Ressources :

Vidéo : Understanding Families, Concept Media Inc., Irvine, California. Cette vidéo met en vedette l'éducatrice Ann Turnbull, bien connue à l'échelle nationale. La vidéo donne une méthode systématique pour travailler auprès des familles. On y discute des caractéristiques des familles, des interactions au sein des familles, des fonctions et du cycle de vie des familles. La vidéo montre comment les travailleurs de soutien peuvent renforcer l'autonomie des familles grâce à une attitude positive, au partage de l'information et au partenariat.

Revue : Families - The Family Support Magazine. Cette revue est publiée par le New Jersey Developmental Disabilities Council. Site Web : www.njdc.org. La revue contient des renseignements utiles sur le genre de soutien que les familles veulent et dont elles ont besoin, et la qualité de ce soutien.

Site Web : Family Village : www.familyvillage.wisc.edu. Le site contient des renseignements sur la famille, les loisirs, la santé et la vie quotidienne.