



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



Faits Concepts Stratégies

Le respect dans le langage et les comportements

SCF #9

Voici la fiche SCF-9 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-8 : Pour une communication efficace dans les services centrés sur la famille
- La fiche SCF-10 : Travailler ensemble: Du rôle d'informateur à celui de partenaire

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

« Dans 10 ans, je ne pourrai plus me souvenir des tests que vous aurez utilisés avec mon enfant ni de ce que vous aurez fait en thérapie, mais assurément, je pourrai me souvenir de la relation que j'ai eue avec vous. Je vais m'efforcer de me souvenir de votre nom, de la compassion que vous aurez démontrée, de votre réalisme et particulièrement de la façon que vous aviez de parler avec moi et mon enfant. » (Leff et al., 1991, p. 238, traduction libre L. Sorel)

Pertinence

Chaque membre de la famille doit être traité avec respect, il s'agit là d'un principe d'action de l'approche de services centrés sur la famille (Rosenbaum et al. 1998). Cela implique d'être prévenant, attentionné et de valoriser les différences individuelles (Shelton & Stepanek, 1994). Nous démontrons le respect que nous avons pour l'autre dans tout ce que nous disons et faisons. Le respect mutuel entre les familles et les intervenants peut soutenir et nourrir positivement leur relation tandis qu'un manque de respect, peut importe de qui il provient, lui nuit.

Faits et concepts

Des recherches ont exploré la part jouée par le « respect » dans les relations entre les familles et les intervenants. Les comportements qui traduisent le respect et le soutien se révèlent être parmi les facteurs les plus déterminants de la satisfaction des parents envers les services (DeChillo et al., 1994; King et al., 2001). Selon les parents et les intervenants, les « comportements respectueux et encourageants » sont bien implantés dans les services centrés sur la famille (King et al., 200; King et al. 2001). Le texte qui suit décrit des stratégies, valables pour les parents et les intervenants, qui misent sur ces éléments.

Stratégies pour soutenir l'utilisation du respect dans le langage et les comportements

Créer des occasions pour communiquer de façon respectueuse

- Choisir un environnement qui facilite le partage d'information. Porter attention à l'intimité, au niveau de bruit et aux sources de distractions possibles.
- Dans l'alternance des échanges, lors de la discussion, prendre le temps de dire ce que vous voulez dire ou ce que vous avez besoin de dire. Respirer à fond et parler calmement.
- Intervenants : Laisser le temps aux parents d'assimiler toutes les informations que vous leur avez données. Ne pas donner de l'information à un parent dans un corridor ou une salle d'attente.
- Intervenants : Fournir une information complète, honnête et impartiale. Éviter de sélectionner l'information en fonction de vos jugements et de vos valeurs personnelles (Edelman et al., 1992);
- Parents : Ne pas avoir peur de dire « J'ai besoin de quelques minutes pour intégrer ce que vous venez de me dire ». Rassembler ensuite ses idées et se préparer à poser des questions.

Respecter la position prise par les autres

- Rester objectif en ce qui concerne les soins de l'enfant. Si vous avez des différends, ne pas les considérer comme désaccords au niveau personnel mais plutôt essayer de clarifier et de résoudre le problème. Pour connaître des stratégies et avoir des informations plus spécifiques, voir la fiche SCF-11 – La négociation : transiger avec les divergences d'opinions.
- Intervenants : Décrire les familles de manière respectueuse, que les parents soient présents ou non dans la discussion, qu'ils aient ou non à lire votre rapport (Shelton & Stepanek, 1994).
- Parents : Être respectueux en donnant ses opinions sur les intervenants à d'autres parents. Éviter de répandre des opinions négatives lorsqu'elles ne sont basées que sur quelques rencontres.

Amorcer les nouvelles relations en ayant l'esprit ouvert

- Éviter de tirer des conclusions ou de développer des opinions négatives à partir de bribes d'informations ou d'expériences antérieures vécues avec d'autres.
- Intervenants : En rencontrant une nouvelle famille, faire comme si vous étiez le premier intervenant qu'ils voient. S'assurer de se présenter et de décrire son rôle.

- Intervenants : Avant une première rencontre, lire seulement la quantité d'information nécessaire afin d'avoir une discussion non biaisée et qui soit réellement informative (Edelman et al., 1992).
- Parents : Avec un nouvel intervenant, repartir à neuf afin de bâtir une relation ouverte.

Se parler comme des membres d'une même équipe

- Partir du bon pied en s'adressant aux autres comme nous souhaiterions qu'ils le fassent envers nous. Donner soi-même le ton.
- Intervenants : Prendre le temps d'apprendre le nom des membres de la famille avec laquelle vous allez travailler. Ne pas appeler les parents la « maman » ou le « papa » de « ... ».
- Parents : En vous présentant, mentionner à l'intervenant la manière dont vous souhaitez être nommé. Par exemple, dire, « Bonjour, je suis Suzanne Lavoie, appelez-moi Suzanne. »

Apprécier les différences individuelles

- Tenir compte des différences individuelles. Considérer l'ensemble de ce qui caractérise une personne. Cela peut comprendre la race, l'ethnie, le langage, la religion, l'endroit où elle vit, le revenu, l'orientation sexuelle, les (in)capacités et la profession (Beach Centrer, 2000);

- Être conscient de ses propres valeurs culturelles et prendre le temps de s'informer sur la culture des autres (Shelton et Steparek, 1994).
- Mettre de côté ses propres préjugés avant de s'asseoir avec l'autre pour discuter. Considérer la personne pour ce qu'elle est et garder en tête les raisons qui vous amènent à travailler ensemble.

Parler directement à la personne qui a des incapacités

- Inclure, autant que possible, l'enfant ou le jeune qui a des incapacités dans les discussions et les rencontres.
- Intervenants : Parler avec l'enfant ou le jeune ayant une incapacité. Le reconnaître et le saluer tout autant que les autres membres de la famille.
- Parents : S'assurer de donner à son enfant l'occasion de parler ou de répondre lui-même à l'intervenant.

Utiliser un langage positif et respectueux de la personne

- Parler toujours de la personne avant de parler de sa condition – dire « l'enfant qui a une paralysie cérébrale » plutôt que « la paralysie cérébrale de l'enfant ».
- Éviter d'utiliser des phrases qui suggèrent que la déficience a nécessairement des effets négatifs sur la vie de la personne – ne pas dire « l'enfant souffrant d'une paralysie cérébrale ».

- Référer à la brochure « Le pouvoir des mots et des images », pour savoir comment utiliser un langage respectueux de la personne. (Canada, Ressources humaines et développement social. Secrétariat à La Condition Des Personnes Handicapées, 1991).

Sommaire

Démontrer du respect est l'un des éléments les plus importants pour développer des relations positives. Parce que nous avons du respect pour les autres dans tout ce que nous disons et faisons, il est essentiel d'avoir conscience de nos actions et de la façon dont elles peuvent être interprétées. Ceci, additionné à notre capacité d'apprécier la différence chez les autres, améliore nos relations dans toutes les dimensions de notre vie, incluant celles développées au cours des interactions entre familles et intervenants centrés sur la famille.

Références

Beach Center – Fact Sheets –
www.beachcenter.org

Canada. Department of the Secretary of State. Status of Disabled Persons Secretariat. (1991). *Way with words: Guidelines and appropriate terminology for the portrayal of persons with disabilities*. Ottawa: Author.

DeChillo, N., Koren, P.E., & Schultze, K.H. (1994). From paternalism to partnership: Family and professional collaboration in children's mental health. *American Journal of Orthopsychiatric*, 64, 564-576.

Edelman, L., Greenland, B., & Mills, B.L. (1992). *Family-centred communication skills: Facilitator's guide*. St. Paul, MN: Kennedy Krieger Institute.

Edelman, L., Greenland, B., & Mills, B.L. (1992). *Building parent/professional collaboration: Facilitator's guide*. St. Paul, MN: Kennedy Krieger Institute.

Leff, P.T., Chan, J.M., & Walizer, E.M. (1991). Self-understanding and reaching out to sick children and their families: An ongoing professional challenge. *Children's Health Care*, 20, 230-239.

King, G., Cathers, T., King, S., & Rosenbaum, P. (2001). Major elements of parents' satisfaction and dissatisfaction with pediatric rehabilitation services. *Children's Health Care*, 30, 111-134.

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.

King, S., Rosenbaum, P., & King, G. (1996). Parents' perceptions of caregiving: Development and validation of a measure of processes. *Developmental Medicine and Child Neurology*, 38, 757-772.

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.

Shelton, T.L., & Stepanek, J.S. (1994). *Family-centered care for children needing specialized health and developmental services*. Bethesda, MD: Association for the Care of Children's Health.

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.