

Mesures de contrainte : Comment communiquer ?
Journée nationale du 10 décembre 2015 à Berne

Comment réussir la communication avec des parents dans un rapport de contrainte et se faire entendre même avec des mauvaises nouvelles

Andrea Staubli, juriste, avocate, médiatrice FSM

Présidente de la Fédération Suisse des Associations de médiation SDM-FSM

De 1996 à 2015, présidente du tribunal de district/tribunal de la famille à Baden, aujourd'hui active en tant que conseillère, médiatrice et coach.

Résumé

La manière dont nous communiquons avec des parents dans le cadre d'un rapport de contrainte ainsi que l'attitude avec laquelle nous les approchons sont décisives pour la réussite de l'entretien. Si nous les abordons en nous focalisant sur le problème, les parents vont le nier. En parvenant à mettre en place une relation de coopération avec les parents, nous pourrions les faire participer et les motiver à collaborer. L'objectif consistera alors à montrer aux parents de quelle manière ils peuvent jouer un rôle actif et (ré)apprendre ainsi à assumer des responsabilités pour leur enfant. Il s'agit donc de raffermir les parents (*empowerment*) et de mettre en place un niveau parental qui fonctionne dans le sens d'une implication des parents. Cette procédure sera couronnée de succès à condition premièrement que les parents soient à même de prendre leur responsabilités avec le soutien adéquat et, deuxièmement, qu'il n'y ait pas de parents démotivés.

Un changement radical est donc nécessaire: non au discours sur les problèmes, oui à une analyse précise de la situation avec des instructions et des objectifs élaborés en commun, concrets et mesurables. Le réseau d'aide n'enlève rien aux parents mais leur propose d'assumer des responsabilités. Il donne aux parents un message clair : « Vous êtes importants ! » Une mesure d'aide sera mise en œuvre avec succès si les parents se sentent compétents pour leurs enfants, même si au départ, ils font encore preuve d'incompétence et se montrent craintifs – s'ils prennent davantage leurs responsabilités de parents et ne s'en déchargent pas de plus en plus.

Plus les parents sont concernés par le processus d'aide, plus l'aide sera efficace et durable pour l'enfant. Beaucoup de parents seraient prêts à participer activement à ce processus d'aide pour leur enfant. Pour cela, ils ont toutefois besoin de professionnels qui leur aménagent un rôle actif. Cela signifie donc: coopérer au lieu de se décourager.

Aspects à prendre en compte dans le cadre de mesures de contrainte:

- Donner aux parents la possibilité d'assumer des responsabilités.
- Il n'y a pas de parents démotivés.
- Surveiller sa propre attitude et communiquer de manière professionnelle.



KONFERENZ DER KANTONE FÜR KINDES- UND ERWACHSENENSCHUTZ
CONFÉRENCE DES CANTONS EN MATIÈRE DE PROTECTION DES MINEURS ET DES ADULTES
CONFERENZA DEI CANTONI PER LA PROTEZIONE DEI MINORI E DEGLI ADULTI

**Comment réussir la communication avec des
parents dans un rapport de contrainte**

et

**se faire entendre
même avec des mauvaises nouvelles**

Berne, le 10 décembre 2015

Andrea Staubli, juriste, avocate, médiatrice FSM
ancienne présidente du tribunal de district/tribunal de la famille à Baden
Présidente de la Fédération Suisse des Associations de médiation SDM-FSM

« De quoi vous mêlez-vous – ceci est une affaire privée!
Cela ne vous regarde pas! »

« Nous n'avons pas de problèmes – et notre fils non plus.
A l'école, tout va bien. Nous n'avons pas besoin d'aide.
Seule l'institutrice fait pression. Mais de toute façon, elle
n'aime pas notre fils. »

« Je n'en peux plus, j'ai déjà tout essayé. Mon enfant est
vraiment pénible. Faites donc quelque chose! »

« Nous avons remarqué depuis longtemps que quelque
chose ne jouait pas chez notre enfant. Nous avons déjà
consulté différents services. Mais ils n'ont pas pu nous
aider. La pédiatre a finalement fait un test. C'est la raison
pour laquelle nous sommes ici. »

**Le bien de l'enfant c'est –
ne pas être l'objet des disputes de ses parents!**

Et:

Le chemin se construit en marchant.

Auteur inconnu

Un processus typique

Il y a de plus en plus d'aides. Les aides se concentrent toutes sur l'enfant.

L'intensité des aides augmente, de plus en plus de terminologie spécialisée est utilisée pour les troubles de l'enfant.

Des professionnels de plus en plus compétents sont chargés de faire des examens ou de recourir à des thérapies.

Les tribunaux et les autorités sont saisis pour résoudre « correctement » les problèmes.

Ou – en d'autres termes

- Les enfants assument le rôle de clients
- Les parents ont de plus en plus souvent le rôle de parents insuffisants
- Le rôle des enfants en tant que personnes ayant besoin d'aide peut devenir chronique et entraîner un besoin d'aide durable
- Les parents se sentent dépassés et se retirent de leur rôle de parents
- -> « Déprofessionnalisation » et renforcement des systèmes d'origine sociaux

Attitude et communication pour ouvrir des portes

- à des parents motivés, prêts à agir et aptes à le faire
- à des solutions durables et viables

Car:

**Dire ne veut pas toujours dire bien entendre.
Entendre ne veut pas toujours dire bien comprendre.
Comprendre ne veut pas toujours dire être d'accord.
Être d'accord ne veut pas toujours dire appliquer.
Appliquer ne veut de loin pas dire maintenir.**

Konrad Lorenz

Donc: Un long chemin...

**Raffermir les parents (empowerment)
et mettre en place un niveau parental qui fonctionne**

- > Plus les parents participent au processus d'aide,
 - plus l'aide sera efficace pour leur enfant
 - plus l'aide sera durable pour l'enfant.

Beaucoup plus de parents qu'on ne le pense seraient prêts à participer activement au processus d'aide de leur enfant.

Ils ont besoin de professionnels qui leur donnent un rôle actif à jouer.

Cela signifie: coopérer au lieu de se décourager.

Mise en place d'une relation de coopération avec les parents (1)

Hypothèse 1:

Les parents sont à même, avec un soutien adapté, d'assumer des responsabilités.

Hypothèse 2:

Il n'y a pas de parents démotivés.

Il en résulte:

- Les parents assument un rôle actif
- Les parents assument à nouveau leurs responsabilités et ne les délèguent plus aux « experts/tes »
- Les professionnels ont de plus en plus un rôle d'« entraîneur » pour les parents

Mise en place d'une relation de coopération avec les parents (2)

- S'identifier à la situation des enfants et des parents
- S'orienter vers les besoins des parents et des enfants
- Se baser sur les intérêts et les ressources des parents

= >

- Se focaliser sur la famille dans les situations de la vie courante (problématiques)
- Permettre aux parents de retrouver leur accès perdu vers leurs enfants
- Permettre aux parents de percevoir (à nouveau) le point de vue des enfants

Exemples concrets (1)

« Voulez-vous reprendre la vie commune avec votre enfant? Si oui, que voulez-vous changer au comportement de votre enfant et à votre comportement afin de pouvoir à nouveau vivre harmonieusement avec votre enfant? »

« Qu'est-ce qui vous fait dire que votre fils vous déteste? »

« Je ne sais pas comment vous voulez faire. Voulez-vous changer ces choses? Ou ne souhaitez-vous rien changer? Si vous ne voulez rien changer, la solution serait un placement des enfants. Pensez-VOUS que c'est ce qu'il faut? » – « Voulez-vous changer les choses vous-même ou souhaitez-vous avoir de l'aide pour le faire? »

Exemples concrets (2)

« Que pensez-vous pouvoir faire pour que l'APEA vous laisse tranquille? »

RIEN: « Vous devez changer quelque chose, sinon... »

« Jusqu'à ce jour, je n'ai pas réussi à faire une offre d'entretien intéressante pour les parents ».

RIEN: « Les parents ne viennent pas aux rendez-vous. »

RIEN: « Ils sont comme ça... »

« Savez-vous ce qu'il faudrait faire pour pouvoir récupérer votre enfant? Bien, réfléchissons. Si vous souhaitez avoir de nouveau votre enfant avec vous, nous savons tous les deux qu'il faudra que vous fassiez des efforts importants ».

Exemples concrets (3)

« Souhaitez-vous reprendre la vie commune avec votre enfant? »

« Quand souhaitez-vous que votre enfant revienne? Le plus vite possible? Avez-vous une idée de ce que VOUS pourriez faire pour y arriver? Admettons que vous puissiez faire des petits pas pour vous rapprocher du but, seriez-vous intéressé à les faire? »

« Que voulez-vous faire pour que votre enfant se comporte tel que vous le souhaitez? »

Ceci aide également à communiquer (1)

« Vous êtes les parents avec des tâches éducatives et la responsabilité d'aménager votre vie. Vous pouvez gérer ces tâches – vous en avez les compétences. »

« J'éduquerais l'enfant moins bien que vous car c'est vous qui êtes les parents – et je ne peux pas être responsable de la manière dont vous vivez votre vie. »

« Si vous me le permettez – et uniquement à cette condition – je peux peut-être vous aider à mieux éduquer – et à aménager votre vie. »

Ceci aide également à communiquer (2)

Poser des questions ouvertes:

« Que pensez-vous de cette idée? » – « Que ressentez-vous si vous réfléchissez à cela de cette manière? »

Ecouter activement:

Accorder une pleine attention – essayer de comprendre ce que ressent l'autre personne et ce qu'elle essaye d'exprimer – poser des questions pour analyser-> Celui qui se sent compris n'a pas besoin de se répéter constamment et sera plus vite prêt à écouter l'autre.

L'attitude personnelle intérieure (1)

en tant qu'aptitude relationnelle et une (auto-) compréhension dans les contacts avec les autres

- > authenticité
- > crédibilité
- > concordance entre connaissances et actes

ai-je du respect pour mon vis-à-vis?

- > un climat de respect réduit les hostilités

ai-je une culture de coopération?

- > seule la ligne commune peut être la bonne ligne

L'attitude personnelle intérieure (2) (les deux loups)



Résumé

- Non au discours sur les problèmes, oui à une analyse précise de la situation
- Ne rien enlever aux parents mais leur proposer d'assumer des responsabilités
- Donner aux parents l'information selon laquelle ils sont eux-mêmes importants
- Donner davantage d'espace aux parents et les laisser jouer un rôle actif

->

Une offre d'aide sera couronnée de succès lorsque les parents se sentent responsables pour leurs enfants, même si au départ, ils font encore preuve d'incompétence et se montrent craintifs.

**Traitez les gens comme
s'ils étaient ce qu'ils devraient être,
vous les aiderez à devenir
ce qu'ils sont capables d'être.**

Johann Wolfgang von Goethe

Informations complémentaires:
Projet Triangel, Berlin, Michael Biene
SIT – Systemische Interaktionstherapie und –beratung

Merci de votre attention.

andrea.staubli@bluewin.ch

www.andrea-staubli.ch