



La collaboration intervenants-parents, à quelles conditions?

Le point de vue des parents ayant participé à l'innovation sociale AIDES.

Présenté par

**Louise Lemay, Stéphanie Plourde,
Véronique Bouchard et Sarah Dufour**

**Congrès ACJQ
Octobre 2012**



Ce projet de recherche est financé dans le cadre de la Stratégie nationale pour la prévention du crime du gouvernement du Canada en collaboration avec le Ministère de la Sécurité publique du Québec.

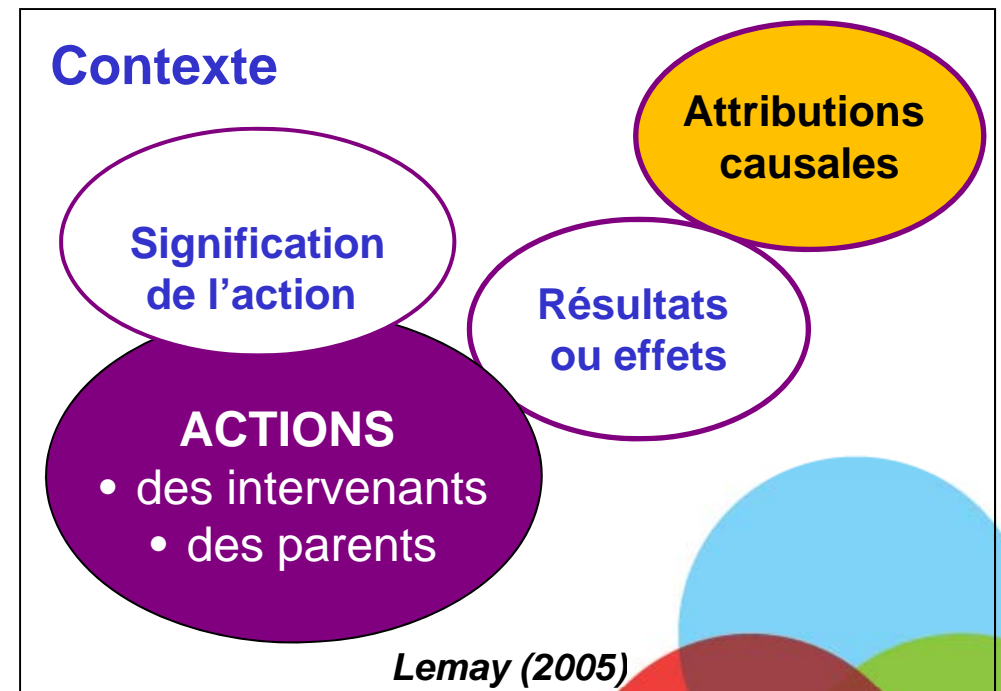
Merci aux groupes de recherche GRAVE et le GRIN pour le soutien apporté depuis 2003.



MÉTHODE ET CADRE CONCEPTUEL

- **14 parents du groupe AIDES** (parmi les + et - satisfaits)
- **Entrevues téléphoniques** (+ ou - 30minutes)
- **Méthode de l'incident critique**
- **Analyse de contenu** (causal attributions)

Incident critique



Une interaction (+) intervenant- mère (de Léo)

1. MÈRE: ne lui dit pas qu'elle est enceinte (crainte); mais en parle à sa mère qui réagit bien

2. MÈRE: décide finalement d'en parler et demande: « *ça fait quoi comme conséquences?* »

3. INT: a dit : « Bien rien, bravo! »; « j'ai aucune décision à prendre pour ta grossesse! »

4. MÈRE: surprise: « *Non?* » ; et lui confie: « *j'avais une certaine crainte , puis j'osais pas le dire* »

5. INT: dit avec calme: « *Bien je ne vois pas pourquoi je m'interférerais dans ta grossesse, je suis là pour suivre le dossier de ton enfant* »

6. MÈRE: EFFETS: se sent « vraiment soulagée ! »; « je m'attendais à avoir (...) une petite morale »; « j'ai eu comme un soulagement »; « ça m'a enlevé comme un poids »

Attributions

- **Actions INT (+):** facilite l'accès aux services et offre du soutien matériel ; communique avec « calme » et « dit ce qu'elle a à dire »; respecte les choix (« ne force pas »); négocie (« on va essayer de s'entendre »);
- **Caractéristique INT (+):** « sourit toujours, met à l'aise ».
- **Actions Parent (+):** retourne ses appels, communique avec INT (réaction + de sa mère)

Une interaction (-) intervenant- père

1. PÈRE :
informe INT de
son oubli
(médicament-
enfant): « je ne
l'ai pas caché ! »

2. INT : lors d'une rencontre: il lui
rappelle son oubli; dit
avoir « peur » de lui confier
l'enfant, « n'est pas
responsable », « pas capable de
penser à ses affaires »

3. PÈRE : il répond
que cet oubli n'est
pas si grave, et que
la FA a aussi déjà
oublié

4. INT : lui dit que les
parents de la FA sont des
« spécialistes »

5. PÈRE : devient
« agressif ». Répète que la
FA a aussi oublié 3 fois,
qu'il ne trouve pas que ce
soit « juste » (vécu:
incompétence et injustice)

7. PÈRE. Lors
d'une rencontre, il
lui a dit « ce qu'il
avait à dire ». Il
trouve qu'après
« ça va mieux »

6. INT : « ne réagit pas »,
« change de sujet »

Attributions

Actions- INT (-)

- « toujours chercher le négatif » ;
Blâmer; Ignorer la critique du
parent

Actions PAR (+)

- Communiquer (Nommer ses
insatisfactions)

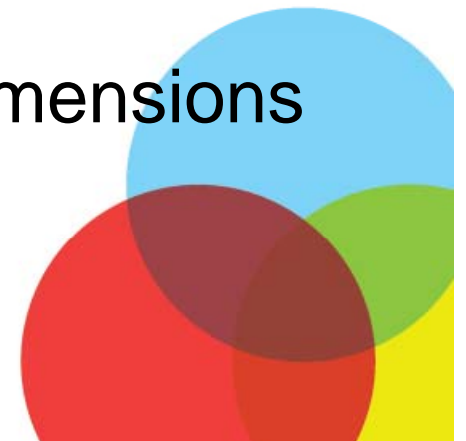


Constats généraux

Les attributions / raisons pour qualifier la relation de favorable (+) ou défavorable (-), renvoient, par ordre d'importance aux :

1. Actions/pratiques des intervenants (incluant les caractéristiques de l'intervenant): 6 dimensions

2. Actions/réactions des parents: 3 dimensions





1) VISION À L'ÉGARD DU PARENT ET POSTURE PROFESSIONNELLE

1.Actions/pratiques des intervenants

(+) Vision + du parent

- Se centrer sur l'humain
- Reconnaître l'unicité
- Voir le côté « normal » /relativiser les problèmes perçus

(+) Posture d'écoute et de collaboration

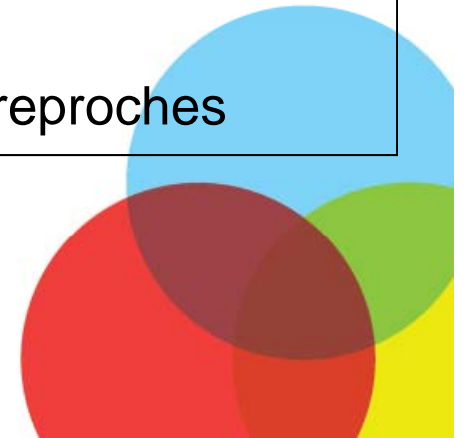
- Être une « bonne oreille »
- Ne pas juger, comprendre
- Accueillir l'opinion différente du parent, la critique
- Se « mettre au niveau », ne « pas abaisser »

(-) Vision - du parent

- Se centrer sur le « négatif »
- Anticiper les déficits parentaux, l'échec
- Ignorer les forces, progrès
- Juger à partir du passé

(-) Posture d'expert

- Ignorer la critique : « Changer de sujet »
- Blâmer, faire des reproches

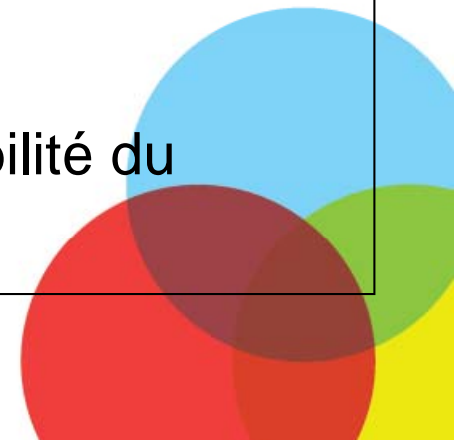




2) COMMUNICATION, INFORMATION, PRISE DE CONSCIENCE

1.Actions/pratiques des intervenants

- (+) Dire les « vraies choses » / (-) Manquer de congruence-transparence ou douter de celle du parent (ne pas le croire)
- (+) Faire preuve de « discrétion » (confidentialité)/(-) Parler négativement du parent devant les enfants
- (+) « parler de tout et de rien » (Se décentrer des problèmes)
- (+) Informer à l'avance de l'action / (-) Ne pas informer (droit, action, motif), Informer à la dernière minute, ne pas se parler directement
- (+) partager son expérience (effets normalisant)
- (+) Fournir des informations objectives (effets de conscientisation)
- (+) Aider à voir plus clair, à relativiser la responsabilité du parent





3) RECHERCHE DE SOLUTIONS ET ACCÈS AUX SERVICES

1. Actions/pratiques des intervenants

- (+) Se centrer sur les solutions plutôt que sur les torts
- (+) Rechercher les « meilleures solutions »
- (+) Proposer des solutions nouvelles, adaptées et efficaces
- (+) Questionner, faire appel aux solutions du parent

« Elle me retourne des réponses, puis dans mes affaires, bien là, je découvre que j'avais la solution, là »

« C'est un peu grâce à elle ça, que mes enfants peuvent avoir un médecin de famille aujourd'hui [...]en passant par elle, ça été pas mal plus vite »

- (+) Favoriser l'accès aux services; intervenir pour accélérer



4) PRISE DE DÉCISION

1. Actions/pratiques des intervenants

PRATIQUES (+)

- Ne pas obliger, forcer dans une direction:
- Respecter leurs décisions ; ne pas juger leur choix
- Partager sa vision sans « dire quoi faire »
- rechercher le consensus ; « prendre entente »
- Prévenir des conséquences négatives des décisions

PRATIQUES (-)

- Ne pas se positionner
Décider unilatéralement
- Exclure le parent du processus de décision
- Maintenir sa décision malgré les demandes du parent
- Changer une décision sans prévenir
- Décider entre partenaires sans tenir compte du rythme du parent

« [...] eux autres [partenaires] ont pris des décisions puis nous autres, il fallait..., on ne pouvait pas parler, on ne pouvait pas rien faire, là»



5) MOBILISATION ET ACCOMPAGNEMENT

1. Actions/pratiques des intervenants

- (+) Se centrer sur les préoccupations immédiates, Répondre à toutes les questions
- (+) Se mobiliser à la demande des parents / (-) ne pas réagir, ignorer les demandes
- (+) Respecter son rythme
- (+) Accompagner, faire avec le parent
- (+) Encourager, rassurer, donner de l'espoir
- (+) Soutenir à plusieurs niveaux / (-) Centrer l'aide seulement sur l'enfant
- (+) Dépasser son mandat / (-) S'ingérer ou intervenir sans demande du parent

« on passe tout par [l'intervenante] quand on a besoin de quelque chose [...] Tu sais, si on l'appelle, elle va se mettre en marche de faire des affaires »



6) DIMENSIONS TEMPORELLES

1. Actions/pratiques des intervenants

RAPIDITÉ

- (+) Répondre rapidement aux demandes; être disponible au « bon moment »
- (+) Retourner vite les appels / (-) longs délais

« *J'appelais, y'étaient là [...]C'était le plus vite possible, dans les plus brefs délais toujours, t'sais. »* »

INTENSITÉ

- (+) Ajuster le soutien (fréquence, durée, modalités) selon la situation / (-) trop ou pas assez de soutien vs besoins perçus

« *Bien, c'est à cause qu'on se connaît depuis longtemps. Fait que pour moi, c'est plus facile d'y parler, puis je sais qu'elle est là pour m'écouter, puis qu'elle est là pour m'aider.* »

CONTINUITÉ DU LIEN

- (+) Relation de longue durée / (-) changement d'intervenant



2 - Actions des parents

1. Posture du parent

- Accueil, ouverture face à la l'intervenant
- Sensibilité face à la réalité

« [...] elle sait que j'ai besoin de quelqu'un pour écouter, mais tu sais, je sais moi-même, qu'elle a plein de problèmes, elle aussi là »

2. Communication

- Être transparent (réciproque), nommer son vécu, ses insatisfactions

« [...] depuis que je me suis séparée, je trouve qu'ils sont sur notre bord, tu sais, [...] ils travaillent plus avec les parents, là »

3. Mobilisation du parent

- Suivre les conseils de l'intervenant; Faire les changements attendus



QUELQUES LEÇONS

- 1. Favoriser les liens Intervenant<->Parents <-> communauté et l'accès aux ressources**
- 2. Instaurer des espaces de dialogue avec les parents; les inclure dans les processus de décision**
- 3. Rendre prévisibles les actions-décisions unilatérales qui s'imposent pour protéger l'enfant**
- 4. Examiner les pratiques professionnelles et leurs effets sur les parents, la collaboration et ultimement sur le bien-être de l'enfant (ex. cadre d'analyse et schémas d'interactions)**

