

LE MAINTIEN D'UNE BONNE RELATION PARENT-CLIENT LORSQU'ON SOUPÇONNE QU'UN ENFANT EST MALTRAITÉ

Lorsqu'on travaille avec des enfants, il peut être difficile de travailler avec des personnes qui ont maltraité ces enfants et de soutenir ces personnes. Les employés et les gardiens aiment beaucoup les enfants dont ils s'occupent, et il peut être difficile pour eux de mettre ces sentiments de côté, de comprendre et d'accepter toutes les personnes ayant pris part aux mauvais traitements. Les problèmes associés à la violence faite aux enfants et à la violence familiale peuvent être complexes, et il faut tenir compte des limites de son rôle. Toutefois, il existe plusieurs stratégies efficaces qui peuvent être employées pour maintenir une relation favorable avec les familles.

Mesures proactives

- Informez les parents, les employés, les gardiens et les élèves des politiques et des procédures de l'agence concernant :
 - le signalement de soupçons de violence faite aux enfants et de violence familiale
 - entrer en contact avec les parents lorsqu'on soupçonne des mauvais traitements
 - les urgences médicales lorsqu'on soupçonne des mauvais traitements
 - les parents ou les gardiens qui semblent être sous l'influence de l'alcool ou de drogues
 - les arrivées tardives le soir pour chercher l'enfant
- Écoutez avec empathie et faites preuve de compréhension envers les parents quant à la tension, la frustration, l'épuisement et la colère qu'ils ressentent — profitez de toutes les occasions d'enseigner des techniques de détente et de gestion du stress
- Si vous signalez vos soupçons, parlez à une travailleuse sociale préposée à la protection de la jeunesse au sujet :
 - de la publication de votre nom
 - de la publication du nom de l'agence
 - du fait d'aviser un parent de la déclaration
 - du caractère approprié de l'auto-déclaration
 - de toute inquiétude face à la colère ou la violence passée ou anticipée
 - d'agir comme partenaire pour aider l'enfant et sa famille

Après un rapport

- Si un parent questionne pourquoi un rapport a été fait :
 - rappelez au parent que vous êtes légalement obligé de signaler la situation à une société d'aide à l'enfance
 - affirmez que vous n'aviez pas le choix — vous pouvez être inculpé et soumis à une amende si vous ne faites pas de rapport
 - insistez sur le fait qu'on vous ordonne d'appeler une société d'aide à l'enfance avant même de communiquer avec la famille, et que c'est une travailleuse sociale préposée à la protection de la jeunesse qui vous informe sur qui entre en contact avec la famille et à quel moment
 - parlez de vos inquiétudes au sujet de l'enfant — essayez de ne pas utiliser de mots déclencheurs tels que mauvais traitements, négligence, violence familiale
 - expliquez que vous n'avez pas la formation nécessaire pour déterminer si les mauvais traitements ont eu lieu ou non, mais que vous devez coopérer avec les autorités pour les aider à évaluer la situation
 - insistez sur le fait que vous ne les jugez pas et que vous êtes là pour aider
 - sachez que le parent n'est peut-être pas l'agresseur présumé et qu'il peut être abasourdi à l'idée que son enfant peut avoir été maltraité
 - comprenez que le parent a peut-être beaucoup de questions auxquelles il n'a pas de réponse, telles que comment? pourquoi? où? et qui?
 - aidez les parents à comprendre qu'il ne faut jamais rejeter sur l'enfant la responsabilité de la violence ou du rapport (c'est-à-dire évitez des déclarations telles que « Tu ne seras plus jamais le même! »)
 - expliquez que les enfants ne peuvent pas assurer leur propre protection (c'est-à-dire, ne dites pas des choses telles que « Comment as-tu pu le laisser te faire ces choses-là? » ou « Pourquoi ne nous en as-tu pas parlé avant? »)
- Si vous êtes confronté par une personne en colère, suggérez-lui de prendre le temps de se calmer. N'essayez pas de discuter avec cette personne tant qu'elle n'est pas calme. Au besoin, garantissez votre propre sécurité. Ne vous mettez pas entre des personnes hors d'elles.
- Si vous êtes menacé ou confronté par une personne violente, ou si votre sécurité est en jeu, appelez la police.
- Si une allégation a été portée contre un membre du personnel, les parents auront besoin d'être rassurés sur les façons dont l'agence prévoit de fournir un environnement sans danger aux enfants.

Stratégies continues

- Soyez conscient de votre rôle — ce n'est pas à vous de « tout arranger »
- Acceptez les qualités de l'agresseur et du parent non agresseur (c'est-à-dire ne faites pas de commentaires tels que « Comment pouvez-vous dire des choses pareilles sur...? » ou « Cette personne horrible vous a détruits à jamais. »)
- Écoutez sans juger et sans arrière-pensée
- N'oubliez pas que toutes les personnes impliquées ont des droits et un point de vue qui doit être respecté
- Soyez sensible au désespoir du parent qui voit qu'il n'a pas pu protéger son enfant ou qu'il n'a pas vu les signes de mauvais traitements
- Proposez des façons d'aider :
 - invitez les parents à venir à leur convenance pour s'informer sur le développement des enfants, les attentes, les façons de guider le comportement des enfants, les besoins des enfants, les soins de base et la sécurité
 - assurez-vous d'avoir des documents à lire que vous pouvez prêter
 - aidez l'enfant et le parent qui n'est pas l'agresseur à mettre au point un plan de sécurité
- Acheminez les parents aux services de soutien appropriés dans la communauté
- Ayez recours aux soutiens existants de la famille (c'est-à-dire la famille étendue et les amis)
- Aidez les parents à comprendre l'effet des mauvais traitements ou de la violence familiale sur les enfants
- Exprimez toute votre inquiétude continue pour le bien-être de chacun et pour leur besoin d'être soutenu
- Conseillez aux parents d'entrer en contact avec une société d'aide à l'enfance ou avec la police s'ils ont des préoccupations, des soupçons ou des questions
- Soyez honnête — ne faites que les promesses que vous pouvez tenir et ne prenez que les engagements que vous pouvez respecter
- Gardez pour vous les confidences que peuvent vous faire les parents ou l'enfant, pourvu que cela ne nuise pas à l'enfant ou à l'enquête sur les mauvais traitements
- Ne confrontez pas les parents ou l'agresseur présumé
- N'essayez pas de convaincre une victime de quitter un conjoint violent — offrez votre soutien quelle que soit sa décision

- soyez conscient de votre propre réaction et de la manière dont vous composez avec la situation, surtout si :
 - l'enfant a été maltraité de nouveau
 - les soupçons étaient erronés ou n'ont pas pu être confirmés
 - les mauvais traitements étaient extrêmes
 - l'enfant a été retiré de la situation de violence et pris en charge
 - vos propres souvenirs font surface

- parlez à votre superviseur si vos propres émotions nuisent à votre capacité de faire face à une famille où la violence est présente

- utilisez les messages d'apaisement