

**La communication**  
**orientée vers la solution**  
*Avec les enfants des rues*

Guide du formateur

Première partie : la communication

EVELYNE JOSSE

---

2014

---

## Table des matières

|   |    |
|---|----|
| L'AUTEUR .....  | 4  |
| AVERTISSEMENT .....   | 4  |
| PREAMBULE.....  | 4  |
| INTRODUCTION.....   | 5  |
| 1. Présentations .....  | 5  |
| 2. Règles de fonctionnement .....                                 | 5  |
| LES PRECEPTES DE LA COMMUNICATION ORIENTEE VERS LA SOLUTION ..... | 6  |
| LA VERITE .....   | 8  |
| 1. Une vérité ? Une réalité ?.....                                | 8  |
| 2. Les effets des « vérités ».....                                | 8  |
| 2.1. L'effet Rosenthal : nos croyances vis-à-vis d'autrui.....    | 8  |
| 2.2. L'effet placebo : nos croyances sur nous-mêmes .....         | 9  |
| 2.3. L'effet placebo : croyance et langage non verbal .....       | 9  |
| 3. Le jugement .....  | 10 |
| 4. L'accompagnant, outil de communication .....                   | 10 |
| L'ECOUTE ACTIVE .....   | 11 |
| 1. Différentes façons de communiquer.....                         | 12 |
| 1.1. Les différences culturelles .....                            | 12 |
| 1.2. Les différences au sein d'une culture .....                  | 12 |
| 2. Qu'est-ce que la communication ? .....                         | 12 |
| 3. Communiquer avec les enfants.....                              | 13 |
| 4. Les valeurs de la communication .....                          | 13 |
| 5. Comment bien écouter ? .....                                   | 16 |
| 5. Une communication efficace.....                                | 18 |
| 5.1. Ce qui est encourageant.....                                 | 19 |
| 5.2. Ce qui est décourageant.....                                 | 19 |
| 6. La communication non verbale.....                              | 20 |
| 6.1. L'arrangement des places .....                               | 20 |
| 6.1.1. L'occupation de l'espace .....                             | 20 |
| 6.1.2. La position.....   | 21 |
| 6.2. Le ton de la voix.....                                       | 22 |
| 6.3. L'expression faciale .....                                   | 23 |
| 6.4. Rires et plaisanteries.....                                  | 23 |
| 6.5. Le contact visuel .....                                      | 23 |
| 6.5.1. Le regard .....  | 23 |
| 6.5.2. Que faut-il écouter avec les yeux ?.....                   | 23 |
| 6.6. Les silences .....   | 24 |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>7. La communication verbale .....</b>                               | <b>24</b> |
| 7.1. Savoir poser des questions.....                                   | 26        |
| 7.1.1. Les questions fermées.....                                      | 26        |
| 7.1.2. Les questions « dirigées ».....                                 | 26        |
| 7.1.3. Les questions ouvertes.....                                     | 27        |
| 7.1.4. Poser les bonnes questions .....                                | 27        |
| 7.2. S'assurer que l'on est compris.....                               | 27        |
| 7.3. S'assurer que l'on a compris .....                                | 28        |
| 7.4. Les obstacles à la communication .....                            | 28        |
| <b>8. L'encouragement à l'expression.....</b>                          | <b>30</b> |
| <b>9. Une attitude empathique.....</b>                                 | <b>31</b> |
| 9.1. Un préalable : créer la confiance .....                           | 32        |
| 9.2. Comment construire une relation de confiance avec un enfant?..... | 33        |
| <b>10. Les difficultés de communication avec les enfants .....</b>     | <b>34</b> |
| 10.1. L'enfant ne parle pas .....                                      | 34        |
| 10.2. L'enfant ne dit pas la vérité.....                               | 35        |
| 10.3. L'intervenant ne sait pas quoi dire.....                         | 35        |
| 10.4. L'intervenant fait face à des souvenirs douloureux .....         | 36        |
| <b>L'EXPRESSION DES SENTIMENTS CHEZ L'ENFANT .....</b>                 | <b>36</b> |
| <b>1. Les réactions émotionnelles .....</b>                            | <b>37</b> |
| <b>2. Les signes de détresse .....</b>                                 | <b>38</b> |
| <b>3. Donner du soutien .....</b>                                      | <b>39</b> |
| <b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>   | <b>40</b> |

## L'auteur

---

Evelyne Josse est psychologue clinicienne diplômée de l'Université Libre de Bruxelles. Formée à l'hypnothérapie éricksonnienne, à l'EMDR (Eye Movement Desensitization and Reprocessing) et à la thérapie brève, elle pratique en Belgique tant que psychothérapeute en privé. Elle est aussi superviseur de psychothérapeutes, expert en hypnose judiciaire, formatrice en psychotraumatologie (à l'Institut Belge de Victimologie à Bruxelles et à l'Institut français d'EMDR à Paris), chargée de cours à l'Université de Lorraine (Metz) et consultante en psychologie humanitaire.

Elle est la webmaster du site [www.resilience-psy.com](http://www.resilience-psy.com)

## Avertissement

---

Ce guide se compose de trois parties :

- Première partie. Communication verbale et non verbale
- Deuxième partie. La thérapie brève
- Troisième partie. Travailler avec les familles

Nous conseillons la lecture préalable de l'article : Josse E. (2006), Les enfants des rues - L'enfer du décor, <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article170>

## Préambule

---

Ce module de formation vise à :

- ⇒ Développer les capacités d'aide des personnes travaillant avec les enfants et en particulier leurs capacités d'écoute et de communication.
- ⇒ Accroître leur confiance dans leur habilité à gagner la confiance des enfants, à faire face à leurs émotions et à leurs comportements.

Les questions auxquelles il tente de répondre sont :

- ⇒ Comment coopérer mieux et davantage avec les enfants des rues ?
- ⇒ Comment trouver des solutions mutuellement satisfaisantes pour toutes les personnes concernées ? (approche « gagnant-gagnant »).

Ce module s'adresse à toute personne travaillant avec les enfants des rues : les travailleurs sociaux, les psychologues, le personnel soignant, les éducateurs de rues, etc.

Remarques :

- ⇒ **Votre intuition sera toujours votre meilleur guide.** N'hésitez jamais à laisser tomber les outils proposés qui ne vous conviennent pas ! N'hésitez jamais à les modifier pour les adapter à votre personnalité, aux enfants ou aux situations auxquelles vous êtes confrontés !
- ⇒ Aucune stratégie ne peut fonctionner avec tout le monde tout le temps !

# Introduction

---

## 1. Présentations

La formation commence par la présentation des participants.

- ⇒ **Lorsque les participants se connaissent déjà.** On demande au premier participant de mimer un de ses collègues. L'assemblée doit reconnaître de quelle personne il s'agit. Un deuxième participant mime une autre personne et ainsi de suite.
- ⇒ **Lorsque les participants ne se connaissent pas.** On demande aux participants de se grouper par paires. Durant 10 minutes, les personnes discutent ensemble. La personne A se présente à B et inversement. Ensuite, les personnes A de chaque paire présentent les participants B au groupe et inversement.

Le formateur se présente au groupe.

## 2. Règles de fonctionnement

Le formateur énonce les règles de base :

- Eteindre les téléphones cellulaires.
- Ne pas fumer dans le local de formation.
- Respecter les horaires : commencer et terminer les sessions à l'heure prévue.
- Respecter les autres participants et le formateur (écouter lorsqu'une personne s'exprime, ne pas interrompre, ne pas juger ou critiquer).
- Parler de manière audible afin d'être entendu par tout le monde.

- Parler une seule personne à la fois.
- Respecter la confidentialité.
- Participer !

Le formateur demande aux participants s'ils désirent suggérer d'autres règles.

## **Les préceptes de la communication orientée vers la solution**

---

Les préceptes de la communication orientée vers la solution :

- ❑ Coopération est le mot-clé de cette approche.
- ❑ Chaque personne a une façon unique de communiquer et de coopérer avec nous.
- ❑ Les personnes ont des ressources et des forces sur lesquelles nous pouvons compter. Elles sont vues de façon positive même si elles traversent des difficultés.
- ❑ Plutôt que de se focaliser sur les causes du problème, on met l'accent sur la recherche de solutions.
- ❑ On fait en sorte que la personne s'appuie sur ce qu'elle fait déjà de positif et sur ses réussites.

### **Exercice : le dilemme du prisonnier**

- ❑ Les participants forment des paires et choisissent qui se nomme A et qui se nomme B.
- ❑ Ils reçoivent ensuite les informations suivantes :
  - ⇒ « Vous et votre complice avez été fait prisonniers suite à un délit que vous avez commis ensemble. Cependant, les preuves n'étant pas formelles, le juge vous convoque séparément. »
  - ⇒ Le juge vous propose à tous deux le même marché : « Les charges à votre encontre ne sont pas suffisantes pour vous condamner à plus de 2 ans de prison. Cependant, si vous acceptez de témoigner contre votre complice, vous aurez droit à la liberté, tandis que lui sera condamné à 5 ans de prison ».
  - ⇒ Lorsque vous lui demandez : « Et si nous témoignons tous les deux l'un contre l'autre ? », il répond : « Dans ce cas, vous serez tous deux condamnés à 4 ans de prison ».
  - ⇒ Si vous niez tous les deux les faits, dans ce cas, vous serez tous deux condamnés à 1 an de prison.

⇒ Bien entendu, vous n'avez aucun moyen de savoir comment l'autre va réagir. Votre dilemme est de savoir si, en dehors de toute considération d'amitié ou d'honneur, vous avez intérêt à trahir (témoigner) ou coopérer (nier le délit).

⇒ Voici un petit tableau récapitulatif :

|   | Participant B coopère avec son complice (nie les faits) | Participant B trahit A |
|---|---|------------------------|
| Participant A coopère avec son complice (nie les faits) | A et B : 1 an   | A : 5 ans, B : libre   |
| Participant A trahit B                                  | A : libre, B : 5 ans                                    | A et B : 4 ans         |

⇒ Les participants réfléchissent, isolément, durant 10 minutes.

## Points-clé

□ Que se passe-t-il dans la tête des participants ?

⇒ Mettons-nous à la place de A. Celui-ci se dit : « Imaginons que B me trahisse. J'ai alors le choix entre coopérer (ce qui me vaudra 5 ans de prison) ou trahir (ce qui me vaudra 4 ans de prison). Si B coopère, je peux soit coopérer aussi (ce qui me vaudra 1 an de prison), soit le trahir (ce qui m'évitera la prison). J'ai donc, dans tous les cas, intérêt à trahir ».

⇒ Evidemment B tient le même raisonnement.

□ En général, A et B trahissent et finissent par faire 4 ans de prison. Or, s'ils avaient coopéré, ils s'en seraient tirés avec 1 an seulement, pour leur bénéfice commun. Le paradoxe est que **chaque prisonnier a intérêt individuellement à trahir** mais que **collectivement la collaboration** (entre complices, c'est-à-dire nier les faits) **est une bien meilleure option**.

□ Cependant, on comprend pourquoi **la collaboration** est difficile à maintenir car coopérer **n'est pas toujours à première vue dans l'intérêt individuel** des participants.

Cette métaphore doit nous rappeler que lorsque nous accompagnons un jeune en difficulté, nous avons intérêt à collaborer (par exemple, accepter de travailler sur ce que le jeune considère comme important pour lui) plutôt que d'imposer nos objectifs (le forcer à changer ce que nous considérons être son problème). Car si nous pouvons avoir raison individuellement (le jeune a bien le problème que nous lui attribuons), nous aurions tort collectivement (le jeune rechignera à travailler avec nous).

Cette métaphore nous aide aussi à comprendre pourquoi jeune et parents éprouvent parfois des difficultés à collaborer. En effet, bien souvent ils ne peuvent percevoir que leur intérêt individuel passe par la collaboration.

# La vérité

---

## 1. Une vérité ? Une réalité ?

- ❑ Force est de constater qu'il existe **plusieurs réalités**. L'accident de voiture : 10 témoins, 10 versions.
- ❑ Ce que nous pensons être **la vérité est un système de valeurs et de croyances en évolution constante**, toujours en train de se transformer et idéalement de s'améliorer. **Les vérités ne sont que des possibilités actuelles**.
- ❑ Lorsque nous sommes face à 5 enfants, nous devons reconnaître qu'il y a 5 vérités « actuelles » présentes.
- ❑ Pour entretenir une bonne communication, nous devons entrer dans le monde de l'autre et apprendre son langage. C'est l'**accompagnement**.
- ❑ Il arrive que nous imposions involontairement nos vérités aux autres. Ceci peut se produire même lorsque nous voulons aider les gens, alors que nous les aimons et que nous croyons les accepter dans leur différence.
- ❑ Dans l'approche centrée sur la solution, **on ne met jamais d'étiquette négative** sur les personnes. Elles sont considérées comme des humains avec des problèmes humains.

## 2. Les effets des « vérités »

- ❑ Nos présuppositions et nos croyances créent nos attentes vis-à-vis de l'autre.
- ❑ Nos présuppositions, nos croyances et nos attentes ont un effet sur l'autre.
- ❑ Quand nous croyons détenir la vérité :
  - ⇒ Nous jugeons l'autre.
  - ⇒ Nous avons besoin de convaincre et d'imposer notre point de vue.

### 2.1. L'effet Rosenthal : nos croyances vis-à-vis d'autrui

Revenons sur les effets des vérités :

- ⇒ Nos présuppositions et nos croyances créent nos attentes vis-à-vis de l'autre.
- ⇒ Nos présuppositions, nos croyances et nos attentes ont un effet sur l'autre.



Rosenthal et Jacobson (1968) ont montré que **les idées préconçues des enseignants sur les compétences des élèves affectent véritablement les performances de ces derniers**. Lorsque des enseignants étaient amenés à penser que leurs élèves étaient brillants, ces derniers avaient effectivement tendance à obtenir de bons résultats (prophétie auto-réalisante). Ainsi, ce point de vue suggère que **le comportement et les résultats scolaires des élèves sont liés aux croyances de leur enseignant et des autres adultes de leur entourage**.

Comme on le constate, **la façon dont une personne en perçoit une autre détermine sa réaction. En retour, cette réaction a des effets**. En considérant le comportement du jeune sous un angle différent (recadrage), on aboutit souvent à une réaction différente qui conduira à un changement dans le comportement de l'enfant.

## **2.2. L'effet placebo : nos croyances sur nous-mêmes**

- ❑ L'effet placebo illustre l'importance de nos croyances et l'influence des pensées sur le corps.
- ❑ Deux groupes de personnes souffrant de douleur ont été sélectionnés. Aux patients du premier groupe, on a donné de la morphine (antidouleur puissant) en déclarant leur administrer un antidouleur léger. Au deuxième groupe, on a fourni un placebo (pilule de sucre) en leur prétendant qu'il s'agissait de la morphine.
  - ⇒ Une pilule de sucre étiquetée comme un antidouleur puissant est plus efficace que la morphine étiquetée comme un antidouleur léger.
- ❑ **Les croyances des patients affectent véritablement l'effet du remède.**

## **2.3. L'effet placebo : croyance et langage non verbal**

Lorsque les médecins, persuadés de donner de la morphine, administraient le placebo (en disant au patient qu'ils leur donnaient de la morphine), l'effet antidouleur augmentait significativement. Inversement, lorsqu'ils donnaient la morphine en croyant donner un placebo (en disant au patient qu'ils leur donnaient de la morphine), l'effet antidouleur diminuait.

**Les croyances des médecins affectent véritablement l'effet produit par le médicament.** Les patients sont donc très sensibles aux croyances des médecins.

Ceci nous montre qu'il y a toujours **2 niveaux de communication** : le niveau verbal et le niveau non verbal. En effet, les médecins ont transmis leur conviction à leurs patients de façon non verbale.

Selon certains théoriciens, seulement 7% du message est verbal, 93% relèvent du non verbal. Le langage non verbal parle très fort !

### 3. Le jugement

Lorsqu'une personne se sent jugée, elle cesse de parler et se trouve ainsi privée de l'aide à laquelle elle pourrait prétendre.

Vous pouvez illustrer l'importance du principe de non jugement par un petit exercice métaphorique. Dans de nombreuses cultures, on pointe une personne du doigt lorsqu'on se moque d'elle ou pour l'accuser. Se moquer, c'est juger l'autre moins bien que soi ; l'accuser, c'est le juger coupable. Ce geste symbolise donc le jugement. Demandez à l'assemblée : « Levez la main et montrez du doigt un de vos collègues. Observez ce qui se passe. Que remarquez-vous ? Que nous apprend cet exercice ? Lorsque vous pointez l'index vers quelqu'un, trois doigts se pointent en retour contre vous ! Vous aussi vous êtes visé par le message péjoratif et vous êtes trois fois plus concerné que la personne que vous blâmez ou que vous dénoncez ! ».



Rappel : Quand nous croyons détenir la vérité :

- ⇒ Nous jugeons l'autre.
- ⇒ Nous avons besoin de convaincre et d'imposer notre point de vue.

Les jugements négatifs au sujet d'une personne constituent une forme de résistance qui entraîne la persistance des problèmes et des difficultés.

Si vous blâmez une personne, si vous la culpabilisez, vous la dévalorisez, vous la privez de ses ressources et vous entrez en conflit.

### 4. L'accompagnant, outil de communication

#### Activité : être intervenant auprès des enfants des rues

- Dicter les questions suivantes aux participants :
  - ⇒ Pourquoi avez-vous choisi un travail qui vous amène à aider autrui ?
  - ⇒ Pourquoi avez-vous choisi un travail qui vous amène à aider les enfants ?
  - ⇒ Comment vos besoins et vos intérêts personnels interfèrent-ils avec votre capacité à aider autrui ?
  - ⇒ Comment vos valeurs interfèrent-elles avec votre capacité à aider autrui ?

- ⇒ Quelles sont les ressources dont vous disposez qui vous permettent d'aider les autres et les enfants en particulier ?
- Les participants se groupent par paires et échangent leurs réponses durant 10 minutes. Ils sont assurés que quoi qu'ils disent, leurs réponses ne seront pas partagées dans le grand groupe.

## Points-clé

- En tant qu'accompagnant, votre outil de communication, c'est vous-même, c'est votre système de croyances, votre attitude (langage non verbal), ce sont vos présuppositions et vos attentes. Vos croyances créent vos attentes ; ces dernières à leur tour influencent votre expérience de la « réalité ». Il est donc important d'être conscient des présuppositions que vous faites.
- Il est important d'identifier vos pensées :
  - ⇒ « Qu'attendez-vous des enfants que vous aidez ? »
  - ⇒ « Que pensez-vous lorsqu'ils ne réagissent pas comme vous le souhaitez ? »
  - ⇒ « Avant de rencontrer un enfant, pensez à ce que vous avez entendu à son sujet. Quelle est votre attitude si l'on vous a parlé de lui en termes négatifs ? »

## L'écoute active

---

- L'écoute et la communication, particulièrement avec les enfants, sont des compétences qui s'apprennent.
- Dans de nombreux pays, les enfants n'ont pas l'habitude de communiquer avec les adultes au sujet de leurs sentiments et de leurs difficultés, en particulier avec les adultes qu'ils ne connaissent pas.
- Dans certaines sociétés, des règles claires définissent à quel adulte l'enfant se confie et demande conseil en fonction du problème qu'il rencontre (par exemple, les abus sexuels seront confiés à une femme âgée).
- Echanger avec des enfants en situation de détresse ou vivant dans des circonstances difficiles peut s'avérer un véritable défi.

# 1. Différentes façons de communiquer

## 1.1. Les différences culturelles

- Dans chaque culture, il existe des façons particulières d'exprimer ses sentiments, de faire face à la souffrance et aux deuils, de parler de soi, de donner des conseils, d'apporter du réconfort, etc.
- Il existe également de grandes variations entre cultures dans la communication non verbale (sourire, silence, hochement de tête, etc.).

## 1.2. Les différences au sein d'une culture

Au sein d'une même société, il existe des manières différentes de communiquer en fonction :

- de la classe sociale
- du milieu (rural ou urbain)
- de l'âge
- du degré d'intimité entre les interlocuteurs

# 2. Qu'est-ce que la communication ?

La communication est un processus par lequel un message passe d'une personne à une autre. Dans le cadre de la relation d'aide, elle inclut un double processus : comprendre les pensées et les sentiments exprimés par les victimes et leur répondre de façon « aidante ». Pour communiquer, nous devons donc posséder :

- la capacité d'écouter attentivement, d'observer et de comprendre les messages qui nous sont adressés.
- des compétences pour refléter notre compréhension ainsi que pour transmettre nos idées et sentiments de manière utile pour notre interlocuteur.

Ces aptitudes font partie intégrante de la vie sociale quotidienne mais lorsque nous sommes face à des enfants inquiètes, honteuses, tristes ou fâchées sollicitant notre assistance, nous devons agir avec habileté.

### 3. Communiquer avec les enfants

- ❑ Dans la plupart des sociétés, **les enfants ne sont pas encouragés à parler d’eux-mêmes** ou à exprimer leurs émotions.
- ❑ **Plus ils sont jeunes et plus il leur est difficile de traduire en mots leurs sentiments et leurs pensées.** En grandissant, ils augmentent leurs capacités à communiquer, à résoudre les problèmes, à endosser des responsabilités, etc.
- ❑ Cependant, certains enfants, parce qu’ils évoluent dans un environnement familial et social précaire ou violent, voient leur développement freiné ou interrompu. Aussi, certains enfants plus âgés peuvent-ils manquer de compétences sociales « normales ». En effet, communiquer est une compétence sociale qui s’apprend. Certaines circonstances et certains milieux défavorisent cet apprentissage.
- ❑ Les enfants choqués par une expérience de vie éprouvante peuvent éprouver des difficultés à en parler ou peuvent refuser d’en discuter de crainte d’être débordés par leurs sentiments.
- ❑ **Lorsqu’ils ne peuvent verbaliser leur vécu, les enfants le traduisent « indirectement »** par une attitude spécifique : comportement violent ou de retrait mais aussi expansivité par la musique, les dessins, la danse, etc.
- ❑ Pour aider les enfants en difficulté, nous devons adapter notre façon de les aborder et être sensibles à cette communication « indirecte ».
- ❑ Les enfants des rues communiquent rarement spontanément, en particulier avec des personnes inconnues. Ils ont appris à se méfier des adultes (Cf. Construire la confiance).
- ❑ Rappelez-vous :
  - ⇒ Tant pour les adultes que pour les enfants, il est fréquent de révéler tout à la fin d’un entretien quelque chose de vraiment très important mais difficile d’exprimer.
  - ⇒ Bien que ce qu’ils vous révèlent soit important, ils peuvent laisser entendre qu’il s’agit d’un fait anodin.

### 4. Les valeurs de la communication

Les intervenants ne peuvent fournir un soutien efficace que s’ils ont conscience des bénéfices qu’engendre le fait de livrer ses difficultés à une personne de confiance. Or, de nombreuses cultures découragent de partager ses problèmes et d’exprimer ses émotions. A titre d’exemple, certaines croyances véhiculent l’idée que pleurer donne mal à la tête et rend malade. En partant de leur expérience personnelle, vous allez inciter les participants à réaliser les bienfaits de se confier lorsque l’on est aux prises avec une situation douloureuse. Vous leur permettrez ainsi de comprendre un principe essentiel du rôle d’assistant psychosocial : être l’oreille attentive, empathique et discrète dont les victimes ont besoin.

## Exercice : expérience difficile et réconfort

### □ Discussion de groupe

- ⇒ Rappelez-vous d'une période de votre vie d'adulte où vous avez perdu un être cher (décès, séparation), où vous avez été gravement malade ou en danger, où vous avez perdu un emploi, etc.
- ⇒ Comment vous sentez-vous après une mauvaise expérience ?
- ⇒ Quelles sont les émotions que vous avez ressenties pendant et après l'événement ?
- ⇒ Combien de temps vous a-t-il fallu pour dépasser cette expérience ? Restez-vous encore affecté aujourd'hui par cette expérience ?

### □ Brainstorming :

« Qu'est-ce qui aide un adulte à se sentir mieux après une expérience difficile ? »

Exprimez tout ce qui vous vient à l'esprit, aussi vite que possible.

### □ Les réponses possibles

- ⇒ Etre seul
- ⇒ Avoir de la compagnie
- ⇒ Se confier à quelqu'un
- ⇒ Se divertir
- ⇒ Dormir
- ⇒ Essayer d'oublier
- ⇒ Pleurer
- ⇒ Participer à un rituel (en cas de deuil, par exemple)
- ⇒ Prier
- ⇒ Consulter un professionnel de la santé (un médecin, un guérisseur, un religieux, un psychologue, etc.)
- ⇒ Etc.

### □ Discussion de groupe

- ⇒ Pourquoi parler aide-t-il un adulte après une mauvaise expérience ?

### □ Les réponses possibles

- ⇒ Parler d'autre chose que de l'expérience permet d'oublier celle-ci momentanément.
- ⇒ Cela diminue la tension.
- ⇒ On se sent soulagé.

- ⇒ Cela apporte un réconfort moral.
- ⇒ Cela permet de recevoir l'avis ou les conseils de quelqu'un d'autre.
- ⇒ On se sent faire partie d'un groupe, on se sent moins seul.

Les points-clés de la communication sont :

□ **Apaiser la souffrance.**

- ⇒ Discuter de ses difficultés aide à ventiler les émotions<sup>1</sup>, libère les tensions et allège la charge émotionnelle.
- ⇒ Après s'être confié, on se sent soulagé et plus léger, comme délesté d'un fardeau.
- ⇒ Se sentir compris, sentir sa position acceptée et ses sentiments reconnus comme légitimes, est source de réconfort.
- ⇒ La charge émotionnelle est moins lourde pour l'enfant lorsqu'il peut partager ses difficultés et son chagrin avec un adulte (ou avec un enfant plus âgé).

□ **Restaurer l'estime de soi.**

- ⇒ Lorsque l'interlocuteur reconnaît le bien-fondé des émotions que l'on éprouve et fait preuve de respect à notre égard, on se sent confirmé socialement comme personne, membre de la communauté, porteuse d'une histoire individuelle. Etre reconnu comme personne permet d'adopter envers soi-même une attitude positive et invite à nous respecter pleinement.
- ⇒ Etre écouté attentivement restaure le sentiment de valeur personnelle dans une situation où l'on a perdu l'estime de soi. On se sent à nouveau digne d'intérêt, estimé et respecté.

□ **Réduire le sentiment de solitude.**

- ⇒ Se confier réduit le sentiment de solitude. On se sent moins seul. On passe du sentiment d'être isolé à la confiance qui naît d'un état partagé.
- ⇒ On a l'impression que l'on ne porte plus seul le fardeau de la souffrance.
- ⇒ On se sent accompagné.
- ⇒ Les enfants ont besoin de quelqu'un pour les aider à faire face à leurs difficultés.
- ⇒ Les enfants ont besoin de quelqu'un à qui exprimer leur souffrance (exemple : abus sexuels).

□ **Recevoir du soutien.**

- ⇒ Partager sa souffrance, c'est compter sur l'autre, sur son support, sur son aide.
- ⇒ Lorsqu'on a quelqu'un à qui parler, on se sent plus fort pour affronter les difficultés.
- ⇒ Le confident apporte un réconfort moral. Il console, rassure, redonne de l'espoir et encourage.

---

<sup>1</sup> En psychologie, « ventiler » signifie « verbaliser » (exprimer avec des mots). On ventile des problèmes, des émotions ou des sentiments.

- ⇒ On se sent respecté et soutenu lorsqu'une personne nous écoute avec bienveillance et intérêt.
  - ⇒ Les enfants sans famille ont besoin de support et des conseils d'un adulte.
  - ⇒ Ceux qui ont encore des contacts avec leur famille peuvent ne pas pouvoir se confier auprès d'elle.
- **Diversifier son regard sur la situation.**
- ⇒ Echanger avec quelqu'un permet d'adopter un angle de vue différent sur les difficultés.
  - ⇒ Discuter d'un problème permet de recueillir les idées, le point de vue, l'opinion, l'avis et/ou les conseils de l'interlocuteur.
  - ⇒ Ce qui semblait insoluble se dénoue. Parler permet d'entrevoir des solutions insoupçonnées aux problèmes.
  - ⇒ Il y a plus d'idées dans deux têtes que dans une. En discutant, on peut confronter ses propres solutions à celles envisagées par l'autre.
  - ⇒ En exprimant ce que l'on ressent et en entendant le point de vue de l'autre, on prend conscience des moyens d'action dont on dispose pour faire face et résoudre les difficultés.
  - ⇒ Parler permet à l'enfant de prendre de la distance par rapport à ses émotions.
  - ⇒ Echanger avec quelqu'un lui permet de recevoir un point de vue différent sur ce qu'il vit.
  - ⇒ Echanger avec quelqu'un lui permet de constater qu'il n'est pas seul à vivre ses problèmes.
  - ⇒ Parler lui permet de comprendre comment résoudre les problèmes de la vie quotidienne.
  - ⇒ Parler lui permet d'avoir graduellement une approche orientée vers le futur.

## 5. Comment bien écouter ?

- Il est important d'écouter son interlocuteur à deux niveaux :
  - ⇒ le verbal
  - ⇒ le non verbal

Il est important d'observer s'il y a cohérence entre les messages verbaux et non verbaux.

- Il est important d'être conscient que vous vous **exprimez vous-même à deux niveaux.**



## Exercice : les qualités d'un interlocuteur

- ❑ Pensez à quelqu'un avec qui vous n'aimez pas parler et à qui vous ne voulez pas vous confier. Quelles en sont les raisons ?
  - Il est impatient ?
  - Il n'est pas intéressé par les autres ?
  - Il interrompt sans cesse ?
  - Il critique ?
  - Il est antipathique ?
  - Il n'est pas sérieux ?
  - Il répand des cancans sur les autres ?
  - Il vous donne le sentiment qu'il pourrait divulguer vos confidences ?
- ❑ Souvenez-vous d'une fois où parler à quelqu'un vous a aidé. Pourquoi avez-vous apprécié de parler avec cette personne ?
  - Il était sympathique ?
  - Il a donné de bons conseils ?
  - Il était compréhensif ?
  - Il vous a écouté sans vous critiquer ?
  - Il vous a aidé à trouver des solutions à vos difficultés ?
  - Il a gardé le secret ?
  - Il était humain ?
  - Il était posé ?
- ❑ Dressez une liste des caractéristiques des personnes à qui vous aimez vous confier et de celles des personnes à qui vous n'aimez pas vous confier.
- ❑ Discussion en groupe

## Jeu de rôle : encourager à parler

- ❑ L'un de vous est un intervenant qui tente d'encourager pendant 5 minutes une personne à s'exprimer.
- ❑ Après 5 minutes, on inverse les rôles.
- ❑ Discussion de groupe
  - Qu'a fait l'intervenant pour encourager la personne à s'exprimer ? Verbalement ? Non verbalement ?
  - Quels thèmes a-t-il abordé ?

## Visualisation : se confier

- ❑ Demander aux participants de choisir une expérience difficile de leur vie. Insister sur le fait de sélectionner une expérience par laquelle ils ne sont pas débordés émotionnellement.

- ❑ Les participants peuvent s'abstenir de faire l'exercice de visualisation s'ils ne se sentent pas confortables. Ils peuvent visualiser uniquement ce dont ils désirent se souvenir.
- ❑ On invite les participants à s'installer confortablement, de fermer les yeux et de respirer lentement.

« Souvenez-vous d'un moment difficile de votre vie : séparation, perte, maladie, injustice, violence, etc. que vous avez désiré partager avec quelqu'un... Vous pouvez choisir n'importe quelle expérience... Où êtes-vous à ce moment-là?... Que faites-vous ? Que se passe-t-il?... Sentez votre souffrance... Pourquoi voulez-vous arrêter cette souffrance ?

- Qu'est-ce qui s'est passé pour vous au moment où vous avez décidé d'en parler avec cette personne ?
  - Comment vous êtes-vous senti par rapport au fait de parler avec cette personne ?
  - Est-ce que vous aviez des craintes par rapport à la manière dont cette personne allait réagir à ce que vous alliez lui dire ?
  - Pensez à la personne à qui vous avez parlé. Quelles qualités cette personne avait-elle qui vous ont donné le sentiment que vous pouviez lui parler ?
  - Quel genre de chose vous a-t-elle dit ?
  - Est-ce que vous vous êtes senti écouté ? Si oui, comment avez-vous su que cette personne vous écoutait vraiment ? Si non, qu'est-ce qui vous a donné le sentiment qu'elle ne vous écoutait pas ?
  - Qu'avez-vous ressenti après avoir parlé à cette personne ?
- ❑ Après la visualisation, demandez aux participants de prendre une minute pour réfléchir à ce qu'ils ont expérimenté pendant et après l'expérience difficile.
- ❑ Discussion de groupe : Comment réagiriez-vous si cette personne à laquelle vous vous êtes confié divulguait vos propos ?

## 5. Une communication efficace

### Exercice : Jeu de rôle

- ⇒ L'un de vous est un intervenant qui tente d'encourager pendant 5 minutes un enfant à s'exprimer.
- ⇒ Après 5 minutes, l'intervenant devient l'enfant et vice-versa.
- ❑ Qu'est-ce que l'intervenant a fait pour encourager l'enfant à s'exprimer ? Verbalement ? Non verbalement ?
- ❑ Discussion de groupe :
  - ⇒ Quels sont les besoins psychologiques de base d'un enfant ?
  - ⇒ Quels sont les besoins psychologiques de base d'un enfant des rues ?

## 5.1. Ce qui est encourageant

- ⇒ Regarder l'enfant de façon adéquate (quantité de regards, regard amical)
- ⇒ L'encourager par des hochements de tête, des sourires, des mimiques
- ⇒ Emettre de petits bruits d'encouragement (« Hmm... hmm ») et dire de petits mots (« Et après ? », « Et alors ? », etc.)
- ⇒ Etre sympathique, patient, tolérant
- ⇒ Montrer de l'intérêt, écouter attentivement
- ⇒ Poser des questions pour éclaircir un sujet, demander des détails
- ⇒ Donner de bons conseils (concrets et spécifiques)
- ⇒ Ne pas interrompre
- ⇒ Ne pas juger ou critiquer
- ⇒ Montrer qu'on peut avoir confiance en vous
- ⇒ Tenir une distance physique adéquate

## 5.2. Ce qui est décourageant

- ⇒ Regarder avec un regard « dur », insistant, investigateur
- ⇒ Etre antipathique
- ⇒ Etre agressif
- ⇒ Ecouter distraitement ou ne pas poser de questions
- ⇒ Interrompre
- ⇒ Critiquer et juger
- ⇒ Se montrer embarrassé, déstabilisé ou mal à l'aise quand des émotions sont exprimées (verbalement ou non verbalement)
- ⇒ Parler au lieu d'écouter
- ⇒ Contredire
- ⇒ Argumenter, tenter de convaincre
- ⇒ Parler de soi, de son expérience, se citer en exemple
- ⇒ S'occuper d'autres choses en même temps que l'on écoute
- ⇒ Regarder ce que regarde ou ce que fait l'interlocuteur plutôt qu'être attentif à ce qu'il dit
- ⇒ Plaisanter ou rire de façon inopportune
- ⇒ Garder trop ou trop peu de distance

- ⇒ Oublier ce que la personne a dit précédemment
- ⇒ Être trop « stimulé » par ce que dit la personne (être trop enthousiaste ou trop affecté)

## 6. La communication non verbale

La communication est un processus par lequel un message passe d'une personne à une autre. « Non verbal » signifie « tout ce qui n'est pas la parole ». La communication non verbale désigne tout mode de communication n'ayant pas recours aux mots. Une grande part de la communication est non verbale. Cette communication emprunte différentes voies.

### 6.1. L'arrangement des places

Deux personnes communiquent par la façon dont elles occupent l'espace : la distance à laquelle elles s'assoient l'une de l'autre, la position respective de leur corps (face-à-face, côte à côte, en oblique, le dos tourné, etc.) et la manière dont elles se tiennent (bras ouverts ou croisés, corps légèrement penché vers l'interlocuteur ou rejeté vers l'arrière, etc.).

#### 6.1.1. L'occupation de l'espace

- Dans le cadre d'un entretien, la distance varie habituellement entre 50 centimètres et 2 mètres. En deçà, la position de l'aidant peut être perçue comme une agression, au-delà, comme un rejet.
- L'intervenant doit se tenir à bonne distance, ni trop loin, ni trop près, de l'enfant.

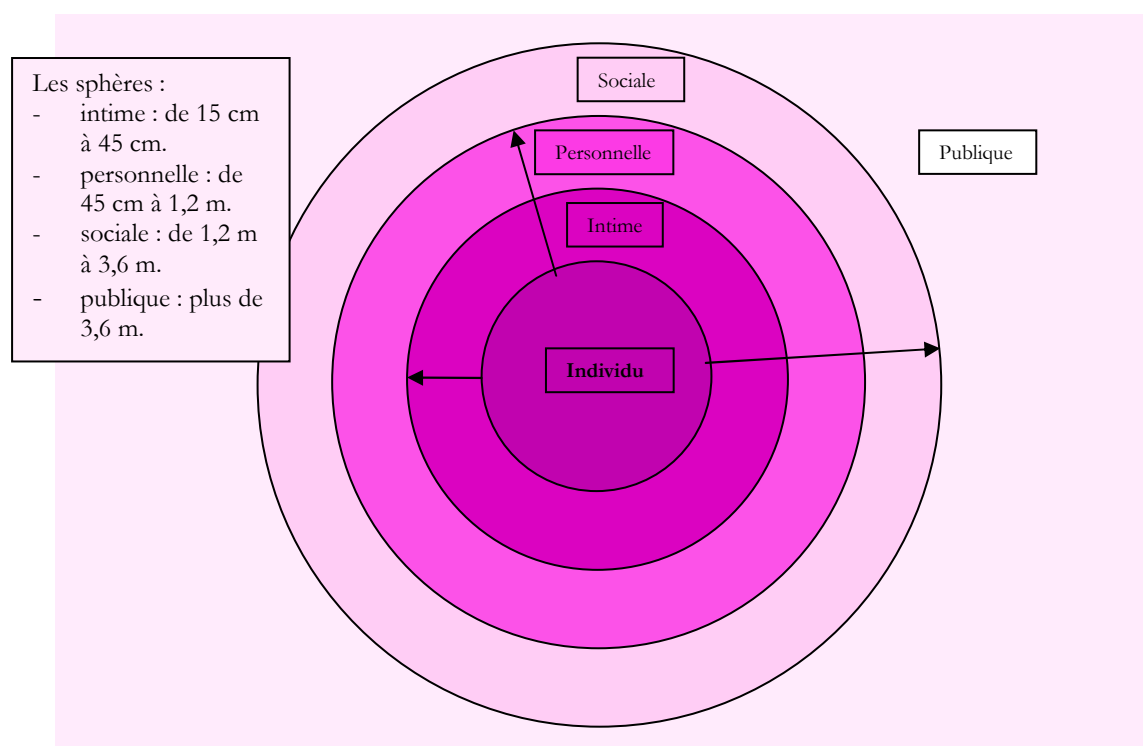
Les individus fonctionnent comme s'il existait autour d'eux une série de bulles concentriques que seules certaines personnes sont habilitées à pénétrer<sup>1</sup>. La première, la sphère intime, est réservée au contact avec le partenaire amoureux et les enfants. La seconde, la sphère personnelle, est ouverte aux parents, aux amis et aux confidents (par exemple, au chef religieux, à l'assistant psychosocial, au psychologue, etc.). La troisième, la zone sociale, accueille les connaissances et les personnes se côtoyant autour d'un projet commun (dans le cadre scolaire, de formations, de réunions, d'un travail, etc.). La dernière, la sphère publique, est celle des rencontres interpersonnelles formalisées (par exemple, entretien d'embauche, séance publique animée par un orateur, etc.). Ces dimensions varient selon la culture, le statut social (par exemple, dans certaines cultures, les hommes détenant une autorité ne peuvent être approchés qu'à distance déterminée), l'âge, le sexe, l'état psychique (par exemple, des contacts rapprochés peuvent être acceptés lorsqu'une personne souffre moralement) et le contexte (on tolère des contacts physiques avec des inconnus qu'on refuserait dans les circonstances habituelles, par exemple, dans un marché bondé ou lorsqu'on est malade).

En général, la distance entre individus s'ajuste automatiquement. Par exemple, elle s'adapte à l'intensité sonore de la conversation : si l'un des interlocuteurs s'exprime à voix

---

<sup>1</sup> Cette théorie, appelée proxémie, a été développée en 1963 par l'anthropologue Edward T. Hall.

basse, l'autre se rapproche spontanément. Le premier regard et les échanges lors des salutations fournissent à l'assistant psychosocial des indications sur la distance à tenir. Dans le cadre d'un entretien, elle varie habituellement entre 50 centimètres et 2 mètres. En deçà, la position de l'assistant psychosocial peut être perçue comme une agression, au-delà, comme un rejet. Toutefois, cette règle n'est pas absolue. Certains enfants venant de vivre une expérience traumatisante sont réconfortés par un contact rapproché alors que d'autres, au contraire, sont sécurisés lorsqu'ils gardent leurs distances. Certaines fillettes peuvent être rassurées par la présence proche d'un intervenant de même sexe et se sentir menacées s'il est du sexe opposé. Il est de la responsabilité du professionnel de s'adapter aux diverses situations.



### 6.1.2. La position

- ❑ Le comportement attendu des enfants en présence d'un adulte varie en fonction des cultures (s'asseoir ou rester debout). Tout en tenant compte de la culture, de la personnalité de chacun et de la situation, il convient d'aider l'enfant à se sentir à l'aise.
- ❑ Intervenant et enfant communiquent aussi par **la façon dont chacun s'assoit** : fermeture (bras et jambes croisés), ouverture, se pencher légèrement vers l'interlocuteur ou rejeter le corps vers l'arrière, etc.

Il est généralement conseillé que l'adulte et l'enfant soient assis (même niveau), légèrement en biais. Cette position invite à la collaboration et devrait être préférée au face-à-face, généralement associé à la confrontation. En face-à-face, les regards se croisent

inévitablement. La discussion peut s'en trouver limitée, en particulier avec les personnes anxieuses ou éprouvant des sentiments de honte et de culpabilité. Moins intimidante, la disposition en biais contribue à les mettre à l'aise et à apaiser leurs réticences.

- ❑ L'intervenant doit adopter une posture d'écoute confortable. Sa posture signale la manière dont il vit l'interaction. Elle est révélatrice de son degré d'ouverture et d'implication. Dans la plupart des cultures, épaules ouvertes, bras décroisés, tête avancée, cou allongé, buste légèrement penché en avant signalent sa disponibilité et son intérêt pour son interlocuteur. A contrario, la tête en recul ou détournée, les bras croisés sur la poitrine, le buste de profil, l'appui en arrière et le regard oblique sont généralement signe de fermeture.
- ❑ **La synchronisation du langage non verbal** de l'accompagnant (esquisser les mêmes gestes et mimiques que l'enfant) avec celui de l'enfant donne à celui-ci le sentiment d'être écouté.
- ❑ Remarque : Il est important de laisser aux enfants timides ou venant de vivre une expérience traumatisante (abus sexuel, par exemple) le temps de se sentir en confiance et éviter de s'asseoir trop près.

## 6.2. Le ton de la voix

- ❑ **Les signes vocaux verbaux** (tout ce qui accompagne l'énonciation) possèdent des propriétés communicatives. L'intonation (fréquence), l'intensité sonore (volume), la vélocité de la voix (débit de parole, pauses), les soupirs, les rires, les raclements de gorge, etc. envoient des informations sur l'état émotionnel et sur les attitudes interpersonnelles. Ils indiquent si l'interlocuteur est intéressé, enthousiaste, indifférent, réprobateur, énervé, irrité, fâché, inquiet, préoccupé, découragé, pressé, etc. Par exemple, la peur est exprimée par l'élévation de l'intonation et du volume ainsi que par un débit irrégulier ; la tristesse se distingue par un ton bas, une intensité sonore moyenne, des pauses longues et un rythme lent ; l'affection se caractérise par un rythme régulier, une tonalité grave et un volume bas. La façon de dire les choses importe davantage que le sens des mots. Elle peut même les contredire. Lorsqu'il y a dissonance entre la communication verbale et non verbale, l'interlocuteur devient confus. Il se réfère alors au langage du corps et ne fait plus confiance aux paroles. Par exemple, il ne croit pas une personne qui déclare que « tout va bien » si elle s'exprime d'une voix tremblante et présente une attitude crispée.
- ❑ Dans certaines sociétés, l'adulte adopte un ton de voix particulier (haut-perché, chantant, calme) lorsqu'il s'adresse à un enfant. Le ton « enfant » peut être rassurant ou infantilisant selon le contexte. En fonction de l'âge de l'enfant et de sa situation, on privilégiera le ton dévolu à l'adulte ou à l'enfant.
- ❑ Il est important d'être conscient que le ton de la voix peut donner à l'enfant le sentiment que l'adulte est fâché, qu'il est inquiet, préoccupé par son sort, etc.

### 6.3. L'expression faciale

- L'enfant s'arrêtera rapidement de parler :
  - ⇒ Si vous laissez distraire par ce qui se passe autour de vous.
  - ⇒ Si vous manifestez de l'ennui.
  - ⇒ Si votre expression est inappropriée (par exemple, si vous souriez quand il aborde un sujet triste).
- Des **encouragements sonores ou verbaux** (« Hmm... humm », « Et après ? », « Et alors ? »), des hochements de tête et des mimiques (selon le contexte) manifesteront votre intérêt.
- Votre expression s'accordera à ce que l'enfant est en train d'exprimer.

### 6.4. Rires et plaisanteries

- Les plaisanteries, les sourires et les rires peuvent en certaines circonstances détendre l'enfant et l'**aider à se sentir à l'aise** et en confiance avec l'intervenant.
- Cependant, **certaines personnes rient ou sourient lorsqu'elles sont embarrassées** ou qu'elles ne savent quoi dire. Il est alors important de déterminer ce qui vous met mal à l'aise et/ou ce qui embarrasse l'enfant.

### 6.5. Le contact visuel

#### 6.5.1. Le regard

- Les sociétés diffèrent dans la façon d'être en contact visuel quand un adulte et un enfant se parlent. Dans certaines cultures, les enfants sont grondés s'ils ne regardent pas l'adulte ; dans d'autres, ils sont réprimandés s'ils le font.
    - ⇒ Si vous regardez l'enfant constamment, il peut se sentir inconfortable, être intimidé.
    - ⇒ Si vous ne regardez pas l'enfant, vous ne pourrez pas capter ses sentiments (fâché, inquiet ou besoin d'être réconforté).
- **Un certain degré de contact visuel est nécessaire** (établir un contact visuel et garder un contact visuel adéquat).

- Remarque : Il est important de laisser aux enfants timides ou venant de vivre une expérience traumatisante (abus sexuel, par exemple) le temps de se sentir en confiance et éviter de les regarder avec insistance.

#### 6.5.2. Que faut-il écouter avec les yeux ?

- Il est important d'être attentif au comportement non verbal de l'enfant :

- ⇒ Sa **gestualité** : comportements autocentrés (se gratter constamment, tortiller un bout de tissu, tripoter un objet), relationnels (se pencher, toucher le bras de l'intervenant, etc.), mimiques, postures, gestes soulignant la pensée ou se substituant aux mots, etc.
- ⇒ Son **regard** : direction, mobilité, intensité, expressivité, larmes, etc.
- ⇒ Son **tonus musculaire** : nonchalance, vitalité, nervosité, etc.
- ⇒ La **forme de son message verbal** : débit de parole, intensité sonore, pauses, intonation, silence, etc.

## 6.6. Les silences

Il existe de multiples silences. Ils doivent être interprétés et analysés en fonction du contexte. Selon les circonstances, un silence peut indiquer que l'enfant est troublé, furieux, offensé ou irrité, qu'il s'ennuie, qu'il n'a rien de particulier à dire, qu'il réfléchit, qu'il se remémore un souvenir, qu'il écoute son interlocuteur avec attention, qu'il désire interrompre la conversation, etc.

- Certains **silences** sont **normaux** dans une conversation.
  - ⇒ Laissez à l'enfant le temps d'aboutir sa réflexion intérieure.
  - ⇒ Laissez-lui le temps de parler.
  - ⇒ Gardez le silence un moment pour l'aider à exprimer des pensées ou des sentiments plus profonds.
- Les silences peuvent également indiquer qu'un **enfant est troublé** par le thème abordé.
  - ⇒ Gardez le silence un moment puis aidez-le à s'exprimer en lui posant des questions.
  - ⇒ Au besoin, demandez-lui s'il préfère aborder ce thème ultérieurement.
  - ⇒ Vous pouvez également proposer un autre moyen de communiquer (dessin, histoire, etc.).

## 7. La communication verbale

- La communication verbale inclut 3 processus : écouter, parler et comprendre/être compris.
- Être écouté attentivement donne à l'enfant le sentiment qu'il a de la valeur. L'expérience suggère que l'écouter est plus important que lui parler pour stimuler sa collaboration et construire avec lui une relation de confiance.



- ❑ Une bonne communication entre deux personnes exige un **langage commun**. Les accompagnants et les enfants peuvent éprouver des difficultés à se comprendre pleinement.
  - ⇒ Les enfants des rues utilisent des mots et des expressions qui leur sont propres (subculture).
  - ⇒ Les accompagnants ont un vocabulaire étendu et varié.
- ❑ Il est important de ne jamais pousser l'enfant à en dire plus que ce qu'il désire. Rappelez-vous : **parler aide la personne uniquement lorsqu'elle est disposée à se confier**.
- ❑ Lorsqu'il y a disparité entre la communication verbale et non verbale, il est important de s'interroger sur ce que vit l'enfant.

## Exercice

- ❑ Discussion de groupe
  - ⇒ Abel, un enfant de 9 ans déambule dans les rues en fouillant les poubelles.  
Comment vous y prenez-vous pour faire sa connaissance et pour connaître ses difficultés ?
- ❑ **Les sujets** abordés avec Abel peuvent être :
  - ⇒ Sa situation familiale, sociale et économique
  - ⇒ Sa scolarité, son travail, sa santé
  - ⇒ Ses amis, ses activités récréatives
  - ⇒ Ses difficultés passées et actuelles
  - ⇒ Ses inquiétudes, ses espoirs, ses projets
  - ⇒ Les personnes en qui il a confiance
  - ⇒ Etc.
- ❑ Jeu de rôle
  - ⇒ Abel : « Tu es un petit garçon de 9 ans. Tu vis avec ton oncle et ta tante et leurs trois jeunes enfants. Ta mère est décédée il y a 3 ans du SIDA et ton père s'est remarié. Tu as quitté la maison paternelle parce que tu y étais maltraité. Tu fréquentes l'école de façon très irrégulière. En effet, tu dois récolter dans les poubelles des objets que tu dois vendre afin de participer aux frais du ménage. Tu aimes l'école et tu désirerais la fréquenter plus régulièrement. »
  - ⇒ L'accompagnant : Vous essayez de faire la connaissance d'Abel. C'est la première fois que vous lui parlez.
  - ⇒ Les observateurs : ils observent comment l'accompagnant débute la conversation, comment il communique non verbalement avec Abel (ton de voix, expression, contact visuel, etc.), quel genre de questions il pose.

- Discussion de groupe
  - ⇒ Quelle est l'utilité des questions ouvertes et fermées ?
  - ⇒ Quelle est l'utilité de demander des détails ?
  - ⇒ Quelle est l'importance d'utiliser un langage simple et d'être compris ?
- Discussion de groupe
  - ⇒ Comment doit-on organiser les entretiens avec les enfants ? Heure, lieu, intimité, confidentialité, etc.

## 7.1. Savoir poser des questions

- Chaque question que nous nous posons ou que nous posons aux autres oriente notre attention ou celle des autres.
  - ⇒ Les questions que l'accompagnant pose, comment, quand et à qui exercent une influence fondamentale.
  - ⇒ A des moments précis, dans un contexte déterminé, ne pas poser de question exerce également une forte influence.
  - ⇒ On se centre sur certains aspects de la vie de la personne et on en ignore d'autres
- Rappelez-vous que poser de nombreuses questions peut éveiller la **suspicion** de certains enfants.
- Poser des questions de façon adéquate **aide l'enfant à se relaxer et à communiquer librement.**
- On commence généralement par poser des questions d'ordre général avant d'aborder des sujets spécifiques et/ou douloureux.
- Posez des questions ! Ne présumez jamais de ce que l'enfant ressent par rapport aux événements.

### 7.1.1. Les questions fermées

- Il s'agit de questions qui requièrent des **réponses courtes.**
  - ⇒ « Quel âge as-tu ? »
  - ⇒ « D'où viens-tu ? »
  - ⇒ « Où dors-tu ? »
- Il est parfois important de poser ce type de questions, notamment en début de conversation. Cependant, il faut rester conscient qu'elles n'encouragent pas l'enfant à s'exprimer.

### 7.1.2. Les questions « dirigées »

- Ces questions suggèrent la réponse.

- ⇒ « Tout va bien ? »
- ⇒ « Tu es d'accord ? »
- Beaucoup d'enfants éprouvent des difficultés à répondre « Non » car ils ont le sentiment que l'intervenant n'est pas disposé à entendre leurs sentiments négatifs ou leurs difficultés. De plus, dans la majorité des cultures, l'enfant n'est pas autorisé à contredire l'adulte. Répondre « Non », peut alors être considéré par l'enfant comme une opposition blâmable à l'adulte.

### 7.1.3. Les questions ouvertes

- Elles **encouragent les enfants à exprimer** leurs idées et à parler de leurs sentiments. Elles ne suggèrent pas qu'il y a de bonnes ou de mauvaises réponses.
  - ⇒ « Qu'est-ce qui s'est passé ? »
  - ⇒ « Parle-moi de ta famille »
  - ⇒ « Qu'est-ce qui est difficile pour toi en ce moment ? »
- Les commentaires émis par l'intervenant par rapport aux réponses de l'enfant montrent qu'il écoute attentivement. Ces commentaires encouragent l'enfant à poursuivre.
  - ⇒ « Cela a du être effrayant »
  - ⇒ « Ce qui t'est arrivé est vraiment triste »
- L'enfant cessera de parler si vous changez de sujet.
- Il est important de ne poser qu'une question à la fois sans quoi l'enfant risque d'être confus.

### 7.1.4. Poser les bonnes questions

- Nous aborderons ultérieurement cette question de façon plus approfondie.
  - ⇒ Utilisez des questions **pour approfondir un sujet**.
  - ⇒ Utilisez des questions **sous-tendues par une stratégie** plutôt que celles qui vous traversent à l'esprit (voir infra).
  - ⇒ Utilisez un **éventail de questions**, allant des questions fermées aux questions ouvertes.

## 7.2. S'assurer que l'on est compris

- Utilisez un langage simple.
- Lorsque vous abordez des sujets émotionnels avec un enfant (sa famille, un traumatisme, etc.), il risque de ne pas vous comprendre parce qu'il est agité par de forts sentiments. Si vous voulez vous assurer qu'il vous a compris, ce n'est pas suffisant de demander « As-tu compris ce que j'ai dit ? » (question « dirigée »).

Demandez plutôt à l'enfant :

- ⇒ De répéter ce que vous avez dit. « Voyons si je me suis exprimé clairement. Peux-tu me répéter ce que j'ai dit ? Si je n'ai pas été clair, je recommencerai ».
- ⇒ S'il a des questions.
- ⇒ S'il a besoin d'explications supplémentaires pour que ce soit plus clair.

### 7.3. S'assurer que l'on a compris

- Comprendre ce qui est dit
  - ⇒ Reformulez, récapitulez, paraphrasez (redites en d'autres mots) ce que l'enfant a dit.
  - ⇒ Demandez des éclaircissements quand vous ne comprenez pas.
- Ayez l'air embrouillé par **des incohérences ou des lacunes**. Les enfants sont généralement disposés à vous venir en aide.
  - ⇒ « J'ai l'esprit un peu embrouillé, peux-tu m'expliquer... »
  - ⇒ « Je ne comprends pas tout à fait... »
- Ecouter les émotions
  - ⇒ Soyez attentif aux émotions (langage verbal et non verbal) et reflétez les émotions perçues.
  - ⇒ Aidez l'enfant à les exprimer.

### 7.4. Les obstacles à la communication

- **Donner des ordres** (diriger, commander)
  - « Tu dois... », « Tu feras... », « Arrête de... », « Il faut que tu... »

Ces injonctions dictent non seulement des conduites et des comportements mais aussi des ressentis, des sentiments, des savoir-faire et des savoir-être.

- « Tu ne dois pas être triste », « Tu devrais aimer ta mère »
- **Proférer des menaces** (avertissement, punition)
  - « Tu ferais mieux de faire ... sinon... », « Fais attention à..., tu vas te faire mal si tu continues comme ça »
- **Sermonner** (faire la morale, obliger)
  - « Tu ferais mieux de... », « Tu devrais... »,

- ❑ **Persuader** (raisonner, argumenter)
  - « Tu as tort parce que... », « Ce n'est pas vrai »
- ❑ **Conseiller** (recommander, offrir des solutions)
  - « Moi, à ta place, je ferais... », « Tu devrais... »
- ❑ **Enfermer dans une image** (étiqueter, globaliser)
  - « Tu es toujours comme ça »
  - « On ne peut jamais te faire confiance », « Tu ne veux jamais »
- ❑ **Critiquer** (insulter, blâmer, porter un jugement négatif)
  - « Tu es... », « Tu es trop », « Tu n'es pas assez », « Tu n'as pas de volonté », « Tu es naïf de penser que... »
- ❑ **Dévaloriser** (disqualifier, comparer)
  - « Prends exemple sur... , lui au moins il... », « Tu ne crois pas sérieusement que tu es capable de réussir ça », « Si tu crois que c'est en t'y prenant comme ça que tu vas y arriver, tu te trompes »
- ❑ **Culpabiliser** (rendre responsable)
  - « Après tout ce qu'ils ont fait pour toi », « Ta famille s'inquiète à cause de toi », « Comment ta famille va-t-elle s'en sortir sans toi ? »
- ❑ **Prêter des intentions** (prêter une intention négative, imaginer à la place de l'autre ce qu'il va faire ou ressentir)
  - « Tu vas te sentir abandonné quand je vais partir », « Tu vas te mettre en colère quand je vais te dire de quoi il s'agit »
- ❑ **Taquiner** (agacer, ridiculiser)
  - « Tu t'es levé du mauvais pied ce matin ? », « Voilà Miss Catastrophe ! »
- ❑ **Diagnostiquer** (interpréter, deviner)
  - « Ton problème, c'est... », « Tu essaies d'attirer l'attention »
- ❑ **Investiguer** (interroger, arracher des confidences)
  - « Pourquoi as-tu fais cela ? A moi tu peux le dire »
- ❑ **Refuser de discuter**
  - « Je préfère ne pas discuter avec toi », « De toute façon, tu as toujours raison »

## 8. L'encouragement à l'expression

Lorsque nous nous engageons dans une conversation quelle qu'elle soit, sans nous en rendre compte, nous mettons en œuvre différents procédés pour écouter, parler, comprendre et être compris. Communiquer dans le cadre d'une relation d'aide avec des enfants en souffrance requiert une habileté particulière. Nous devons donc prendre conscience des différentes techniques de communication et apprendre à les employer judicieusement. Pour ce faire, nous allons diviser le comportement global de communication en éléments spécifiques

Précisez que les techniques d'encouragement à l'expression relèvent de l'écoute passive. Expliquez que certaines techniques de communication sont attribuées à l'écoute passive, d'autres de l'écoute active. Définissez brièvement ces deux méthodes d'écoute.

### Les méthodes d'écoute :

- ❑ **L'écoute passive.** Dans l'écoute passive, l'auditeur encourage son interlocuteur à s'exprimer par son attitude, ses silences, des signes sonores (par exemple, « Hmm... ») et de brèves interventions verbales (mots, relances interrogatives).
- ❑ **L'écoute active.** Dans l'écoute active, l'auditeur endosse un rôle dynamique :
  - Il cherche à comprendre son interlocuteur, à saisir le sens de ses propos et à capter ses émotions.
  - Il teste la justesse de sa compréhension. Il veille à lever les malentendus et à corriger les erreurs d'interprétation personnelle.
  - Il reflète à l'autre ce qu'il comprend de sa personne et de sa situation par diverses techniques telles que la reformulation.

Vous allez ensuite développer les techniques d'encouragement à l'expression. En les désignant comme techniques de communication, vous soulignerez qu'elles sont davantage que de simples aides à la communication et qu'elles constituent de véritables outils utiles à l'assistant psychosocial.

Les techniques d'encouragement à l'expression comprennent les comportements témoignant de l'attention portée à la personne que l'on écoute et l'invitant tacitement à poursuivre son discours ainsi que les relances le stimulant explicitement à continuer à parler.

### Les encouragements tacites.

- ❑ **Le langage non verbal.** Comme nous l'avons vu dans les modules précédents, la position du corps (tête tournée vers l'interlocuteur, buste penché vers lui, etc.), les hochements et les signes de tête, le contact visuel, les sourires, les expressions faciales, etc. sont des aides à la communication.
- ❑ **Les silences** accompagnés d'indices non verbaux pertinents (regard, mimiques, etc.). Ils encouragent à parler parce qu'ils indiquent à la personne que l'interlocuteur est concerné par ses propos et prêt à attendre la suite.

- ❑ **Les encouragements verbaux.** Généralement, les personnes attendent de leur interlocuteur plus qu'un simple silence ; elles ont besoin qu'il manifeste des signes attestant qu'il reçoit leur message. On entend par encouragements verbaux les bruits comme « Hmm... hmm » ainsi que les mots et les expressions brèves tels que « Oui », « Je vois », « Je comprends », « J'imagine », « C'est intéressant », « Ok », « D'accord », « Je vous écoute », etc. prononcés avec une intonation invitant à poursuivre.

### Les relances explicites.

- ❑ **Les relances non verbales** telles que les gestes de la main invitant à la poursuite du discours.
- ❑ **Les relances verbales.**

Demandez aux participants : « Comment peut-on encourager explicitement quelqu'un à parler ? »

Parmi les relances verbales, citons :

- les impératifs prononcés d'une voix douce : « Continuez », « Poursuivez ».
- les exclamations : « Ah bon ! », « Vraiment ? », « C'est vrai ? », etc.
- les questions brèves : « Et après ? », « Et puis ? », « Et alors ? », « Quoi d'autre ? », « Ensuite ? », etc.

## 9. Une attitude empathique

### Exercice

- ❑ Discussion de groupe
  - ⇒ Rappelez-vous d'un moment difficile de votre enfance : séparation, perte, maladie, injustice, violence, etc.
  - ⇒ Pensez durant quelques minutes aux sentiments qui furent les vôtres à ce moment-là.
    - Un adulte vous a-t-il aidé ?
    - De quelle façon ?
    - Si vous n'avez pas été aidé, quel genre d'aide auriez-vous souhaité ?

## 9.1. Un préalable : créer la confiance

- ❑ Certains enfants, du fait de la pression émotionnelle interne qu'ils ressentent, se mettent à parler spontanément à tout adulte qui leur manifeste de l'intérêt.
- ❑ Cependant, le plus souvent, on ne doit pas s'attendre à ce qu'un enfant se confie immédiatement à quelqu'un qu'il ne connaît pas ou qu'il n'a rencontré qu'épisodiquement.
- ❑ Etablir une relation avec les enfants des rues n'est pas facile car **ils ont appris à se méfier** :
  - ⇒ Les enfants vivant dans l'adversité (milieu de la rue, milieu familial violent) ont souvent des raisons d'être suspicieux et d'avoir **peur**. Ils craignent d'être trahis, critiqués ou punis.
  - ⇒ Certains enfants sont en **colère** contre les adultes parce qu'ils les ont maltraités ou n'ont pas pris soin d'eux correctement.
  - ⇒ Certains enfants refusent de parler de leurs difficultés parce qu'ils se sentent **honteux** ou **coupables** de ce qui leur arrive (viol ou humiliation, n'avoir pu protéger la famille, etc.).
- ❑ Généralement donc, vous aurez préalablement à construire une relation de confiance.

## Exercice

- ❑ Le jeu des citrons
  - ⇒ L'animateur place dans un panier autant de citrons (ou autres fruits disponibles) qu'il n'y a de participants.
  - ⇒ Les participants sont invités à prendre un citron. Ils l'observent brièvement et le remettent dans le panier.
  - ⇒ On demande aux participants de retrouver « leur » citron dans le panier et de le regarder un peu plus longtemps que la première fois. Ils le replacent ensuite dans le panier.
  - ⇒ Les participants doivent à nouveau reprendre « leur » citron dans le panier.
  - ⇒ La plupart des participants devraient être maintenant capables de retrouver leur citron.
- ❑ Explication
  - ⇒ La première observation est superficielle. A la deuxième sélection, le citron devient plus « familier » ; les participants sont plus confortables et développent un sentiment de « propriété ».
  - ⇒ Dans la vie réelle, la distance entre vous et les enfants dépend du nombre de contacts que vous avez avec eux. La familiarisation mène au développement mutuel de l'intérêt et de la reconnaissance (identification).



- ⇒ Lorsque vous approchez les enfants, utilisez vos capacités d'observation pour connaître leurs besoins, leurs problèmes, leurs émotions, etc.

## **9.2. Comment construire une relation de confiance avec un enfant?**

- ❑ Ayez une attitude positive, chaleureuse et ouverte.
- ❑ Créez une atmosphère sécurisante.
- ❑ Pour gagner la confiance des enfants :
  - ⇒ Il peut être important d'accepter la nourriture qu'ils vous offrent.
  - ⇒ Lorsque cela est possible, joignez-vous à eux pour jouer, pour participer à leurs activités quotidiennes ou pour les aider dans leur travail (exemple : les aider à laver une voiture).
- ❑ Soyez patient, la confiance exige du temps pour s'établir.
- ❑ Commencez par poser des questions neutres (nom, âge, santé, intérêts, etc. en fonction du contexte). De la sorte, vous manifestez à l'enfant que les petites choses quotidiennes de sa vie vous importent. Demandez-lui, par exemple, de décrire une de ses activités.
- ❑ Montrez-vous intéressé par ses intérêts, ses espoirs et ses difficultés.
- ❑ Prenez le temps de discuter avec lui. Généralement, les discussions avec les enfants ne durent que quelques minutes. Or, ils ont besoin de temps pour commencer à se confier. Cependant, pour certains enfants en grande détresse, il sera préférable d'avoir des contacts réguliers mais de brève durée.
- ❑ Chaque fois que c'est possible, soyez d'accord avec l'enfant. Le point décisif est souvent qu'il sente sa position acceptée et ses sentiments reconnus comme légitimes.
- ❑ Respectez sa façon de faire et ses croyances. Comportez-vous comme si vous acceptiez sa façon de faire, de voir et d'expliquer les choses même si ça ne vous semble ni logique ni réaliste : cela l'est pour lui ! Souvent, ce point de vue lui a été un atout précieux quoique cette façon de faire puisse parfois l'avoir mis en difficulté.
- ❑ Ne le contredisez pas directement. Evitez d'entrer dans des débats ou des disputes (→ attitude défensive). Vous n'avez aucune chance de le faire changer d'idée par le raisonnement. Si cette démarche était la bonne, elle aurait déjà réussi !
- ❑ Recherchez les motivations positives cachées derrière le comportement de l'enfant et faites des remarques à ce sujet.
- ❑ Evitez de donner des conseils, de fournir des solutions, de moraliser, d'interpréter, etc.
- ❑ Prenez une position « basse » :
  - ⇒ non pouvoir

- ⇒ non compréhension
- ⇒ non savoir
- ❑ Montrez que vous avez confiance dans les capacités de l'enfant à trouver ses propres solutions.
- ❑ Mettez-vous à la place de l'enfant et imaginez ce que vous voudriez qu'un adulte fasse pour vous. Représentez-vous ce qui est important pour un enfant de cet âge.
- ❑ Montrez que vous êtes disposé à faire ce qui lui serait utile : « Je suis ici pour t'aider autant que possible ».
- ❑ Utilisez des mots simples et neutres. Evitez les mots « problèmes », « terrible », etc. et préférez les mots tels que « soucis », « difficultés », « solutions ».
- ❑ Recherchez les mots-clés ou la façon particulière dont l'enfant utilise certains mots, reprenez-les et répétez-les lorsque vous parlez avec lui.
- ❑ Recherchez les succès passés, même petits, ordinaires, insignifiants. Demandez-lui comment il y est arrivé. Cette question à elle seule devient un compliment indirect.
- ❑ Recherchez n'importe quels petits succès actuels. Demandez-lui comment il y arrive et ce qu'il faudrait qu'il fasse pour les répéter et les étendre à d'autres domaines. C'est une indication de votre confiance dans sa capacité à résoudre les problèmes.
- ❑ Chaque fois qu'il est possible de le faire, dirigez la conversation vers une action future.
- ❑ Employez des mots centrés sur l'action : « Qu'as-tu besoin de faire pour ... ? ».
- ❑ Si pour réponse vous obtenez de fréquents « Je ne sais pas », posez des questions en vous plaçant du point de vue des autres : « Que dirait ton copain, ta mère, etc. sur ce que tu as besoin de faire pour ... ? ».

## 10. Les difficultés de communication avec les enfants

### 10.1. L'enfant ne parle pas

- ❑ Différentes raisons possibles :
  - ⇒ Vous n'encouragez pas la communication.
  - ⇒ L'enfant a des problèmes de langage (problème d'élocution, d'audition, incapacité à traduire en mots un vécu, etc.), de développement, etc.
  - ⇒ Il vit des émotions intenses.
  - ⇒ Il n'a pas confiance.
  - ⇒ Il est honteux.
- ❑ Ce que vous pouvez faire :

- ⇒ Soyez attentif à ce qu'il exprime par son comportement non verbal.
- ⇒ Ayez un contact physique avec lui (main sur l'épaule, par exemple), ayez une attention particulière.
- ⇒ Recourez au jeu ou à une activité distrayante pour l'aider à se relaxer et à se sentir en sécurité.
- ⇒ Utilisez le dessin, les histoires, etc. pour l'aider à exprimer ses émotions.
- ⇒ Ne lui mettez pas la pression, réagissez positivement à ses efforts.
- ⇒ Parlez-lui, même s'il ne répond pas.

## 10.2. L'enfant ne dit pas la vérité

- Il est important de connaître quelles sont les raisons à l'origine du mensonge. Rappelez-vous que **le mensonge a toujours une utilité** pour l'enfant. Ne le jugez pas. Comprenez pourquoi il a besoin de vous mentir. Acceptez qu'il s'agit pour lui d'une façon d'exprimer certains sentiments. Il a donc de bonnes raisons de le faire !
  - ⇒ Il désire que les choses soient autres (pensée magique).
  - ⇒ Il évite un sujet douloureux.
  - ⇒ Il a peur des représailles, d'être critiqué, puni, etc.
  - ⇒ Il veut faire plaisir.
  - ⇒ Il veut se rendre intéressant.
  - ⇒ Il n'a pas confiance. Les mensonges délibérés sont fréquents lorsque la relation de confiance n'est pas instaurée. Ceci est particulièrement vrai pour les enfants des rues, pour ceux qui ont commis un crime ou qui ont été à l'origine de violences.

## 10.3. L'intervenant ne sait pas quoi dire

- Il est **éprouvant d'écouter les souffrances** et les difficultés que vivent les enfants surtout lorsque l'on doute de la meilleure façon de répondre ou lorsque l'on craint de rendre la situation plus difficile ou douloureuse.
- **Il peut être tentant d'éviter la souffrance** de l'enfant en lui disant « Ne pleure pas », « Tu ne dois plus penser à ça ». Cela est à éviter à tout prix car l'enfant risque de ne plus jamais oser aborder ses problèmes.
- On se sent inutile et impuissant lorsqu'un enfant se présente avec un problème difficile et qu'on a le sentiment de ne pouvoir l'aider. Dans ce cas, **la tentation est grande de donner un conseil**. L'accompagnant risque d'être fâché ou déçu si ce conseil n'est pas suivi.

Rappelez-vous que vous pouvez aider quelqu'un rien qu'en l'écoutant.

- ❑ Encouragez-le à s'exprimer petit à petit sur ce qui lui pèse. Prenez le temps nécessaire. Etape par étape, posez des questions qui l'orientent vers les solutions ou vers le futur.

#### **10.4. L'intervenant fait face à des souvenirs douloureux**

- ❑ L'intervenant a pu, dans son enfance, vivre des événements similaires à ceux vécus et exprimés par l'enfant. Ceci peut ressusciter des souvenirs douloureux. Il peut être embarrassé, éprouver l'envie de pleurer ou craindre de perdre le contrôle.
- ❑ Dans cette situation :
  - ⇒ L'intervenant doit se concentrer sur l'enfant et non sur lui.
  - ⇒ Adulte et enfant peuvent marquer une pause. L'accompagnant peut alors dire « Ces choses me rendent triste aussi ».
  - ⇒ Cela peut aider l'enfant d'apprendre que l'adulte a traversé des événements similaires et qu'il a été capable de les dépasser.

## **L'expression des sentiments chez l'enfant**

---

### **Exercice**

- ❑ Discussion de groupe
  - ⇒ Rappelez-vous d'une période de votre vie d'adulte où vous avez perdu un être cher (décès, séparation), où vous avez été gravement malade ou en danger, où vous avez perdu un emploi, etc.
    - Comment vous sentez-vous après une mauvaise expérience ?
    - Quelles sont les émotions que vous avez ressenties pendant et après l'événement ?
    - Combien de temps vous a-t-il fallu pour dépasser cette expérience ? Restez-vous encore affecté aujourd'hui par cette expérience ?
  - ⇒ Cet exercice vise à montrer aux participants qu'il y a de grandes similitudes entre leurs expériences et leurs sentiments et ceux des enfants.
- ❑ Brainstorming :
  - ⇒ Exprimez tout ce qui vous vient à l'esprit, aussi vite que possible.
    - Qu'est-ce qui aide un adulte à se sentir mieux après une expérience difficile ?

- Les réponses possibles
  - ⇒ Etre seul
  - ⇒ Avoir de la compagnie
  - ⇒ Se confier à quelqu'un
  - ⇒ Se divertir
  - ⇒ Dormir
  - ⇒ Essayer d'oublier
  - ⇒ Pleurer
  - ⇒ Participer à un rituel (en cas de deuil, par exemple)
  - ⇒ Consulter un professionnel de la santé (un médecin, un guérisseur, etc.)
  - ⇒ Etc.
- Discussion de groupe
  - ⇒ Pourquoi parler aide-t-il un adulte après une mauvaise expérience ?
- Les réponses possibles
  - ⇒ Parler d'autre chose que de l'expérience permet d'oublier celle-ci.
  - ⇒ Cela diminue la tension.
  - ⇒ On se sent soulagé.
  - ⇒ Cela apporte un réconfort moral.
  - ⇒ Cela permet de recevoir l'avis ou les conseils de quelqu'un d'autre.
  - ⇒ On se sent faire partie d'un groupe, on se sent moins seul.
- Discussion de groupe
  - ⇒ Quelles sont les raisons qui peuvent expliquer qu'un enfant soit agressif ?

## 1. Les réactions émotionnelles

- **Après une mauvaise expérience** (abus sexuel, humiliation, coups, séparation, etc.), il est normal que l'enfant ait une **forte réaction émotionnelle**. Avec le temps, généralement celle-ci s'atténue.
- Cependant, il existe de **grandes différences individuelles** dans la façon dont un enfant sera affecté par une expérience douloureuse, dans la manière dont il exprimera sa souffrance et dans la durée nécessaire pour récupérer psychologiquement.
- Les enfants subissant une situation difficile chronique peuvent avoir des réactions de détresse à long terme ou développer des comportements défensifs.

## 2. Les signes de détresse

- ⇒ Une perte d'intérêt et d'énergie
- ⇒ Une difficulté de concentration et de l'hyperactivité
- ⇒ Des comportements agressifs et destructeurs (tension interne intense due à de fortes émotions, incapacité à traduire le vécu en mots, témoin de violence au sein de la famille, victime de violence, humiliation), des désirs de revanche.
- ⇒ Des comportements suicidaires ou para-suicidaires (alcoolisme, usage de stupéfiants, comportement sexuel à risque, etc.) ainsi que des comportements auto-agressifs (mutilations, etc.).
- ⇒ Un retrait émotionnel
- ⇒ La peur, l'anxiété, un sentiment d'insécurité
- ⇒ Le chagrin et l'irritabilité
- ⇒ Le découragement, le désespoir, un sentiment de vide, un sentiment de solitude et d'abandon
- ⇒ La culpabilité
- ⇒ Le fait de penser beaucoup à l'expérience, des souvenirs répétitifs de l'expérience, des cauchemars
- ⇒ Les symptômes physiques (troubles du sommeil, troubles de l'appétit, douleurs, trouble de la respiration, vertige, etc.)
- ⇒ Le manque de confiance en soi (absence d'espoir dans le futur, sentiment d'abandon, manque d'estime de soi et de sentiment de valeur personnelle, sentiment d'être différent des autres).
- ⇒ Une relation perturbée avec les adultes (évitements, « tester » l'adulte par un comportement déroutant)
- ⇒ Perte de confiance dans les autres (surtout pour les enfants violés)

## Exercice

### □ Jeu de rôle

- ⇒ Patrice, un garçon de 14 ans, a violemment attaqué Ali sans raison apparente. Il refuse de dire pourquoi.

Une des personnes joue le rôle de l'accompagnant qui tente de comprendre le problème et d'aider.

- ⇒ Le participant jouant le rôle de Patrice reçoit les indications suivantes :
  - « Tu suspectes Ali d'avoir racketté Ibrahim (un cadet de la rue que tu as pris sous ton aile) et d'avoir volé un habitant de ton quartier (qui t'a rendu service). Tu es en colère, raison pour laquelle tu as attaqué Ali. Cependant, tu

n'oses pas critiquer Ali ouvertement (peur des représailles, peur qu'il divulgue un secret gênant te concernant, etc.). »

- ⇒ Les observateurs notent tout ce que l'accompagnant tente pour encourager Patrice à parler et pour l'aider.

### 3. Donner du soutien

#### Exercice

- Discussion de groupe
  - ⇒ Quelles sont les différentes façons de donner du support aux enfants (par catégorie d'âge, de sexe, etc.) dont vous vous occupez ?
- Il existe de multiples façons de donner du soutien et du réconfort :
  - ⇒ Certains enfants ont besoin de **contacts physiques** :
    - Certains enfants, surtout les plus jeunes, peuvent éprouver le besoin d'être câlinés.
    - Les plus âgés, s'ils ne désirent plus être câlinés peuvent cependant apprécier certains contacts physiques amicaux (mains, bras, épaules).
    - Les enfants abusés répugnent souvent à être touchés.
  - ⇒ Certains ont besoin de **parler** de ce qu'ils vivent.
  - ⇒ Certains ont besoin d'un **conseil** (cf. Infra).
  - ⇒ Certains enfants ont besoin d'**être rassurés** :
    - Il peut être indiqué de rassurer : « Je connais d'autres enfants qui ressentent la même chose que toi. C'est une réaction normale après ce que tu as vécu. »
    - Ne rassurez jamais lorsque vous n'êtes pas certain de la suite des événements ou du sérieux de la situation car l'enfant pourrait perdre confiance en vous ou ne pas se sentir compris.
  - ⇒ Etc.
- Rappelez-vous que les enfants ont connu et connaissent des expériences de maltraitance et d'abus. Par votre comportement, vous devez **créer un environnement dans lequel la justice et la morale sont des valeurs importantes**. Si vous montrez du respect et de la consistance dans vos relations avec les enfants, vous leur communiquez qu'ils peuvent avoir confiance dans l'être humain. Ceci est essentiel pour qu'ils puissent, dans le futur, développer des relations positives avec autrui.

## Exercice

- Jeu de rôle
  - ⇒ Patrice a raconté son histoire à l'accompagnant. Sa colère explose et il déclare qu'il veut se venger d'Ali.
  - ⇒ Les observateurs notent :
    - ce que l'accompagnant fait pour aider Patrice à dépasser sa colère.
    - les suggestions constructives qu'il propose.
    - comment Patrice reçoit ces suggestions.

## Bibliographie

---

Banaag C. G. « Resiliency, Street Children, and Substance Abuse Prevention », Prevention Perspectives, Nov. 2002, Vol 3

Berg, I. K., “ Services axés sur la famille, une approche centrée sur la solution”. EDISEM INC, Canada, 1996

Deneys B., « Les populations des rues », MSF, Document interne.

Deneys B., « MSF et l'exclusion. Séminaire à Bucarest », MSF, Document interne, 1998

Denis B., Deneys B., « MSF et l'exclusion. Séminaire de Managua », MSF, Document interne, 2000

de Shazer S., “Clés et solutions en thérapie brève”. Editions Satas, Collection le Germe, Bruxelles 1999

de Shazer S., “Différence”. Editions Satas, Collection le Germe, Bruxelles, 1996

de Shazer S., “ Les mots étaient à l'origine magique”. Editions Satas, Collection le Germe, Bruxelles

Durrant M., “Stratégies pratiques en milieu scolaire ”. Editions Satas, Collection le Germe, Bruxelles, 1997

ESCAP HRD, Course on Psychosocial and Medical Services for Sexually Exploited Children and Youth, “Module one : The Social Context of Children in Especially Difficult Circumstances”

ESCAP HRD, Course on Psychosocial and Medical Services for Sexually Exploited Children and Youth, “Module Three : Health Effects and Sexual Abuse and Sexual Exploitation”



ESCAP HRD, Course on Psychosocial and Medical Services for Sexually Exploited Children and Youth, “Module Four-A : Substance Abuse”

Fisch R.; Weakland, H. J., Segal, L., “Tactiques du changement”. Seuil, Paris, 1986

Haley J., “ Leaving home. Quand le jeune quitte sa famille”. ESF Editions

Josse E., « Premier module de formation des conseillers en trauma. Les familles traumatisées. L’approche de la thérapie brève ». MSF, Document interne, 2003

Josse E., « Deuxième module de formation des conseillers en trauma. Les familles traumatisées. L’approche de la thérapie brève ». MSF, Document interne, 2003

Milton H. E., Haley J. “ Un thérapeute hors du commun ». EPI, Paris, 1984

Rosenberg M. B., « Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs). Initiation à la communication non violente », La Découverte, Paris, 2002

Salomé J., « Pour ne plus vivre sur la planète Taire. Une méthode pour mieux communiquer », Albin Michel, 1997

Save The Children, Richman Naomi, “Communicating with children. Helping children in distress”, London, 1993, Rééd. 1995

Save The Children, “Helping children in difficult circumstances”, London, 1991, Rééd. 1996

Séron C., Wittezaele J.- J., “Aide au contrôle. L’intervention thérapeutique sous contrainte”. De Boeck et Larvier S. A, Bruxelles, 1991.

O’Hanlon, B., Beadle S., “ Guide du thérapeute au pays du possible. Méthode de la thérapie du possible”. Editions Satas, Collection le Germe, Bruxelles, 1997

Peacock F., « Arrosez les fleurs. Pas les mauvaises herbes », Les Editions de l’Homme, Québec, 1999

Watzlawick P. Weakland, J. Fisch, R., “Changement. Paradoxes et psychothérapie”. Editions du Seuil, Collection Points, 1975

Watzlawick P., “ Le langage du changement. Eléments de communication thérapeutique”. Editions du Seuil, Collection Essais, 1980.

WHO, “Working with street children. Introduction”, World Health Organization, Mental health determinants and Populations, Department of Mental Health and Substance Dependence, Geneva, 2000 (WHO/MDP/00.14)

WHO, “Working with street children. Module 1. A profile of street children”, World Health Organization, Mental health determinants and Populations, Department of Mental Health and Substance Dependence, Geneva, 2000 (WHO/MDP/00.14)

WHO, “Working with street children. Module 2. Responsibilities of Street Educators”, World Health Organization, Mental health determinants and Populations, Department of Mental Health and Substance Dependence, Geneva, 2000 (WHO/MDP/00.14)

WHO, “Working with street children. Module 3. Understanding Substance Use Among Street Children”, World Health Organization, Mental health determinants and Populations, Department of Mental Health and Substance Dependence, Geneva, 2000 (WHO/MDP/00.14)

WHO, “Working with street children. Module 4. Understanding Sexual and Reproductive Health including HIV/Aids and STD’s Among Street Children”, World Health Organization, Mental health determinants and Populations, Department of Mental Health and Substance Dependence, Geneva, 2000 (WHO/MDP/00.14)

WHO, “Working with street children. Module 5. Determining the Needs and Problems of Street Children”, World Health Organization, Mental health determinants and Populations, Department of Mental Health and Substance Dependence, Geneva, 2000 (WHO/MDP/00.14)

WHO, “Working with street children. Module 6. Responding to the Needs and Problems of Street Children”, World Health Organization, Mental health determinants and Populations, Department of Mental Health and Substance Dependence, Geneva, 2000 (WHO/MDP/00.14)

WHO, “Working with street children. Module 9. Involving the Community”, World Health Organization, Mental health determinants and Populations, Department of Mental Health and Substance Dependence, Geneva, 2000 (WHO/MDP/00.14)

WHO, “Working with street children. Trainer Tips”, World Health Organization, Mental health determinants and Populations, Department of Mental Health and Substance Dependence, Geneva, 2000 (WHO/MDP/00.14)

WHO, “The Rapid Assessment and Response Guide on Psycho-active Substance Use and Especially Vulnerable Young people”, Substance Abuse Department, World Health Organization, Geneva, 1998