

Les meilleures pratiques dans la communication avec les enfants survivants

Développer une relation d'aide par une communication sûre et favorisant la guérison ¹

Des compétences efficaces dans la communication sont importantes pour offrir une prise en charge de qualité. Le noyau d'une prestation des services faite de manière compatissante et efficace consiste en des connaissances, des attitudes et des compétences appropriées que possède une assistante sociale pour communiquer la confiance, le confort et la prise en charge des enfants. C'est par le processus dynamique de la communication (verbale et non verbale) que des relations positives et utiles se développent et que la guérison commence à se produire. L'évidence prouve que, de par leurs réactions à la divulgation de la violence par un enfant, les assistantes sociales directes peuvent avoir un impact sur la guérison de l'enfant - en d'autres termes, le savoir-faire et le savoir-être des assistantes sociales directes influent beaucoup sur la guérison.

Le but de la communication entre une assistante sociale et un enfant est d'établir une relation de confiance, de sécurité et de soutien. Une relation d'aide est une relation de confiance qui permet à l'enfant et à ces tuteurs de se sentir pris en charge et respectés par l'assistante sociale. Chaque rencontre entre un enfant survivant et ses (tuteurs) est une occasion pour une assistante sociale de renforcer la relation d'aide.

C'est une erreur courante de supposer que les enfants sont trop jeunes pour être conscients de ce qui se passe autour d'eux ou trop jeunes pour être affectés par des expériences dangereuses ou pénibles comme les abus sexuels. Les enfants - même jeunes - sont conscients de ce qu'ils vivent, mais ils peuvent trouver extrêmement difficile de parler aux autres de ce qu'ils ont vécu. Par exemple, les enfants peuvent ne pas être conscients de ce qu'est la violence sexuelle et ne pas avoir les mots pour communiquer, ou ils peuvent se sentir coupables, honteux ou responsables de la violence, tout cela rend difficile la divulgation de la violence.

Certains enfants auront des difficultés à faire confiance aux adultes, surtout à ceux qu'ils ne connaissent pas bien. Ils peuvent "tester" si les adultes vont réagir par des critiques ou s'ils vont exprimer la compassion à leur égard. Par exemple, les enfants peuvent refuser de parler ou peuvent réagir fortement (ex. crier ou hurler) lorsqu'on leur pose des questions. D'autres enfants auront peur d'être submergés par leurs émotions s'ils les expriment devant un adulte.

Une communication efficace et compatissante est importante dans le partage de l'information sur la violence sexuelle et les services disponibles avec l'enfant et les tuteurs, et pour appuyer la guérison psychologique de la détresse liée à la violence sexuelle. Le partage de l'information permet à l'enfant et aux tuteurs de participer à la prise en charge qu'ils reçoivent et de prendre des décisions éclairées à ce sujet. Le fait de faire croire à l'enfant que l'abus sexuel n'est pas de sa faute et qu'il a fait ce qu'il fallait faire en divulguant l'abus favorise la guérison psychologique.

Les meilleures pratiques pour communiquer avec les enfants survivants

Les enfants survivants peuvent ne pas comprendre ce qui leur arrive ou ils peuvent éprouver de la peur, de l'embarras ou de la honte par rapport avec l'agression sexuelle, ce qui affecte leur volonté et leur capacité de parler aux assistantes sociales. Votre réaction initiale aura un impact sur leur sentiment de sécurité et leur volonté de parler, ainsi que sur leur bien-être psychologique. Les assistantes sociales qui interviennent directement dans les cas des abus sexuels des enfants doivent se conformer à la série des meilleures pratiques dans la communication mentionnées ci-après dans leur travail avec les enfants victimes des abus sexuels. Ces meilleures pratiques doivent être respectées quel que soit l'objet de la communication. Même si des techniques de communication spécifiques doivent être adaptées en fonction de l'âge et du stade de développement de l'enfant, les principes fondamentaux de communication décrits ci-dessous doivent guider la communication, quel que soient l'âge, le sexe ou le contexte culturel de l'enfant.

- 1) **Soyez affectueux, réconfortant et encourageant.** Une réaction positive, encourageante et calme aidera les enfants survivants à se sentir mieux, tandis qu'une réaction négative (comme ne pas croire l'enfant ou se fâcher contre lui) pourrait leur causer plus de tort. Utilisez un langage corporel amical, croyez en ce qu'ils vous disent et demandez-leur où, avec qui et comment ils aimeraient communiquer
- 2) **Rassurez l'enfant.** Il faut rassurer l'enfant qu'il n'est pas responsable de ce qui lui est arrivé, que vous le croyez et que ses sentiments sont normaux. Il est très important de communiquer des déclarations qui favorisent la guérison " Je te crois " et " Ce n'est pas de ta faute " dès le début de la divulgation et tout au long de la prise en charge et du traitement. Les enfants mentent rarement au sujet de la violence

sexuelle et les assistantes sociales doivent trouver des occasions de leur dire qu'ils sont braves pour avoir parlé de la violence et qu'elles sont là pour les aider à commencer le processus de guérison.

3) Ne faites pas de mal : veillez à ne pas affliger davantage l'enfant.

Les assistantes sociales doivent rester calmes, avoir la situation sous contrôle, réconforter l'enfant et surveiller toute interaction qui pourrait l'affliger davantage. Ne vous mettez pas en colère contre un enfant, ne forcez pas un enfant à répondre à une question à laquelle il n'est pas prêt à répondre, ne forcez pas un enfant à parler de l'agression sexuelle avant qu'il ne soit prêt, ou ne lui demandez pas de répéter son histoire par rapport à l'agression plusieurs fois à différentes personnes. Le personnel doit faire tout son possible pour limiter les activités et la communication qui causent la détresse de l'enfant.

Exemple de script : Il peut être effrayant de raconter l'histoire de ce qui s'est passé. Si vous commencez à vous sentir mal à l'aise ou si vous avez peur, nous pouvons arrêter de parler ou faire une pause. Peut-être tu voudras me faire un signe de la main qui me montre que tu veux qu'on arrête.

4. Parlez de manière à ce que les enfants comprennent. Tous les efforts doivent être faits pour communiquer convenablement avec les enfants ; l'information doit leur être présentée de façon qu'ils comprennent et en utilisant des mots et un langage qu'ils peuvent saisir, en fonction de leur âge et de leur stade de développement. Posez des questions claires et simples et expliquez les questions particulièrement délicates, si besoin il y a. Dites à l'enfant que ce n'est pas facile et que vous pouvez aller aussi lentement que nécessaire.

5) Aider les enfants à se sentir en sécurité. Trouvez un endroit sécurisé, privé, calme et à l'abri de tout danger potentiel. Offrez aux enfants le choix d'avoir un adulte de confiance présent ou non pendant que vous parlez avec eux. Ne forcez pas un enfant à parler à quelqu'un en qui il ne semble pas avoir confiance. Il ne faut pas inclure dans l'entretien la personne soupçonnée d'avoir maltraité l'enfant. Dites la vérité à l'enfant, même lorsque cela est émotionnellement difficile. Si vous ne connaissez pas la réponse à une question, dites à l'enfant : "Je ne sais pas." L'honnêteté et l'ouverture d'esprit développent la confiance et aident les enfants à se sentir en sécurité.

6) Dites aux enfants pourquoi vous parlez avec eux. Chaque fois qu'une assistante sociale s'assoit pour communiquer avec un enfant survivant, elle doit prendre le temps d'expliquer à l'enfant le but de la rencontre, la durée de celle-ci, qui est l'interprète (s'il y en a), pourquoi elle prend des notes (si elle est en train de les prendre) et sur quoi les questions vont porter ou sur quoi vous allez travailler pendant la

séance. A chaque étape du processus, expliquez aux enfants ce qui se passe, pour les aider à assurer leur bien-être physique et émotionnel

Exemple de script : Aujourd'hui, j'aimerais vous poser quelques questions sur ce qui s'est passé. La raison pour laquelle j'ai besoin de ces informations est de comprendre et savoir comment vous aider. Je sais que ça peut faire peur. On n'a pas besoin de tout discuter aujourd'hui. Nous pouvons le faire étape par étape. Et vous pouvez décider d'arrêter à tout moment. Je veux vous aider autant que je peux....

7) Faire appel à des personnes compétentes. Seules les assistantes sociales qui ont été formées pour travailler avec les enfants survivants doivent participer à la communication et à la prestation des services. Demandez à l'enfant s'il préfère travailler avec un staff féminin ou masculin. En principe, seules les assistantes sociales et les interprètes féminins devraient parler des abus sexuels avec les filles. Les garçons survivants devraient avoir le choix (si possible) de parler à une assistante ou à un assistant social. Les assistantes sociales doivent être au courant de toute information ou préoccupation déjà connue au sujet du cas, ainsi que des services qui sont offerts à l'enfant.

8) Faire attention à la communication non verbale. Il est important de prêter attention à la communication non verbale de l'enfant et à votre propre communication non verbale pendant toute interaction. Les enfants peuvent montrer qu'ils sont angoissés en pleurant, en tremblant ou en cachant leur visage, ou en changeant leur posture corporelle. Si un enfant semble en détresse ou désengagé, les assistantes doivent prendre une pause pour vérifier ce qui se passe avec l'enfant, faire une pause ou arrêter complètement l'entretien. Inversement, les assistantes sociales doivent être conscientes de leur propre communication non verbale. Évitez de toucher l'enfant. Si votre corps devient tendu ou si vous ne semblez pas être intéressé par l'histoire de l'enfant, il/elle peut interpréter votre comportement non verbal de façon négative, ce qui affecte sa confiance et sa volonté de parler.

9) Respectez les opinions, les croyances et les pensées des enfants. Les enfants ont le droit d'exprimer leurs opinions, leurs croyances et leurs pensées sur ce qui leur est arrivé ainsi que sur toute décision prise en leur nom. Les assistantes sociales ont la responsabilité de faire savoir aux enfants qu'ils ont le droit de partager (ou de ne pas partager) leurs pensées et leurs opinions. Donnez à l'enfant les moyens de contrôler ce qui se passe pendant les échanges de communication. L'enfant doit être libre de répondre " je ne sais pas " ou de cesser de parler à une assistante sociale s'il est en détresse. Le droit de l'enfant à la participation va de pair avec le droit de ne pas participer.

Les Directives en matière de communication selon l'âge / les capacités

	Les enfants âgées de 0-5	Les enfants âgées de 6-9	Les enfants âgées de 10-18	Les enfants avec un handicap
Préparation	Analysez l'information existante	Analysez l'information existante	Analysez l'information existante	Analysez l'information existante, demandez à un tuteur en qui vous avez confiance quelle est la meilleure façon de communiquer
Méthode	Communiquer avec les tuteurs de confiance - ils doivent être la principale source d'information ; les autres adultes importants dans la vie de l'enfant doivent être consultés.	Communiquer directement avec l'enfant, des personnes de confiance peuvent être présentes ; après la séance, obtenir des informations ou des détails supplémentaires de la part des personnes de confiance après la séance	Communiquer directement avec l'enfant ; faire appel à des personnes de confiance si l'enfant en fait la demande	Dépend du type de handicap de l'enfant ; après la séance, obtenir des informations ou des détails supplémentaires auprès des personnes de confiance qui s'occupent de l'enfant après la séance.
Durée	1 heure	30 minutes	Âges 10-14: 45 minutes Âges 15-18: 1 heure	Demandez aux tuteurs
Techniques	Communication directe avec les tuteurs en qui vous avez confiance, utilisez des	Techniques mixtes verbales et non verbales - par exemple, questions spécifiques et	Communication directe avec l'enfant ; utiliser des questions ouvertes ; des techniques	Poser des questions au tuteur de l'enfant ; utiliser des poupées, des jouets et

	questions ouvertes.	concrètes (non abstraites ou générales) et utilisation des jouets, des objets d'art et d'autres matériels en rapport avec l'intérêt de l'enfant.	artistiques peuvent aider - demander à l'enfant ; faire participer des tuteurs de confiance sur demande de l'enfant.	d'autres objets d'art pour amener l'enfant à communiquer librement
--	------------------------	---	--	---

Créer un environnement sûr et favorable à la communication

Les assistantes sociales doivent veiller à ce que la sécurité émotionnelle et physique des enfants soit assurée pendant toutes les communications. Les stratégies suivantes peuvent aider à créer un sentiment de sécurité, ce qui est important pour les enfants qui doivent partager des expériences personnelles et douloureuses avec des assistantes sociales.

- 1) **Choisissez un endroit sûr.** Les entretiens avec les enfants doivent se dérouler dans une atmosphère confidentielle, sûre et adaptée à l'enfant. Une atmosphère adaptée l'enfant peut inclure des jouets et du matériel adaptés au contexte ou un espace sûr où on peut s'asseoir confortablement sur le sol. Si l'espace a une porte, il est recommandé de la laisser ouverte
- 2) **Expliquez qui vous êtes.** Toutes les assistantes sociales doivent informer l'enfant sur l'organisation pour laquelle elles travaillent, de leur rôle et du but de la rencontre et faire cela de manière que l'enfant comprenne. Par exemple, " Je m'appelle Mariam et mon travail est d'aider les filles et les garçons quand ils se sentent tristes ou ont des problèmes. Je travaille pour une organisation appelée Safe Places qui aide les enfants et d'autres personnes. Je suis ici pour vous écouter et vous donner des informations sur la façon d'obtenir de l'aide si vous en avez besoin"
- 3) **Obtenir la permission d'un tuteur en qui vous avez confiance.** Pour parler des abus sexuels avec les enfants, il faut avoir leur permission et celle de leurs tuteurs. Toutefois, la permission peut dépendre de l'âge et de la situation de l'enfant. Si le tuteur/la tutrice ou un autre adulte responsable de l'enfant est l'agresseur présumé, l'assistante sociale doit demander la permission à un autre adulte responsable et de confiance, par exemple la personne qui a amené l'enfant pour obtenir de l'aide. Si la personne qui a amené l'enfant n'est pas son tuteur et que le tuteur n'est pas considéré comme une menace, tout doit être mis en œuvre

pour trouver le tuteur /la tutrice et obtenir son consentement avant de procéder aux services.

- 4) **Demandez aux enfants la permission de parler.** Demandez aux enfants de six ans et plus la permission de parler avec eux. Bien que les enfants ne soient pas toujours en mesure de donner leur consentement légal, ils ont la capacité de " donner leur consentement " à ce qu'on peut leur demander de raconter leurs expériences. Les enfants ont le droit d'exprimer leurs opinions et leurs points de vue ; et le fait de demander la permission aux enfants de poser des questions démontre que l'assistante sociale veut respecter leurs droits

Consentement informé/Les Directives sur le consentement

Groupe d'âge	Enfant	Tuteur	S'il n'y a pas de tuteur ou si cela n'est pas dans l'intérêt supérieur de l'enfant	Moyen
De 0-5 ans	N/A	Consentement informé	Consentement informé d'un autre adulte de confiance ou d'une assistante sociale	Consentement écrit
De 6-11 ans	Consentement informé	Consentement informé	Consentement informé d'un autre adulte de confiance ou d'une assistante sociale	Consentement oral, consentement écrit
De 12-14 ans	Consentement informé	Consentement informé	Consentement informé d'un autre adulte de confiance ou de l'enfant. Si l'enfant a un niveau de maturité suffisant cela peut être pris en considération.	Consentement écrit, consentement écrit
15-18	Consentement éclairé	Obtenir un consentement éclairé avec la	Le consentement informé de l'enfant ainsi	Consentement écrit

		permission de l'enfant	que le degré de sa maturité sont dûment pris en compte	
--	--	------------------------	--	--

- 1) **Demandez à un adulte de confiance d'être présent.** Dans la mesure du possible, les enfants devraient être accompagnés par un adulte ou une personne de confiance, surtout les enfants qui sont très jeunes et les enfants qui peuvent avoir peur de l'assistante sociale. Il peut y avoir des moments où il est approprié de parler aux enfants et à leurs tuteurs séparément, mais si l'enfant veut que la personne en qui il a confiance l'accompagne, celle-ci doit participer. Si les enfants hésitent à parler devant leur(s) tuteurs, communiquer avec eux seuls.
- 2) **Maintenir l'égalité.** Asseyez-vous à la même hauteur que l'enfant et essayez de ne pas vous pencher, de ne pas regarder l'enfant de haut ou de ne pas vous accroupir pour regarder son visage. Gardez vos yeux au même niveau que ceux de l'enfant si cela convient au contexte. Ces stratégies favorisent le sentiment d'être respecté et renforcent le sentiment de confiance chez l'enfant.
- 3) **Expliquez ce qui va se passer.** L'assistante sociale doit expliquer ce qui va se passer et quels sont les droits de l'enfant pendant la séance. Cela aide les enfants à savoir quoi attendre et ce qu'ils peuvent contrôler. Par exemple, les enfants ont le droit d'interrompre l'entretien à tout moment ou de ne pas répondre à une question. Les enfants ont le droit de commettre des erreurs et de pouvoir changer d'avis. Rappelez aux enfants qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses et que ce qui vous intéresse ce sont leurs expériences et leurs idées.
- 4) **Expliquez le processus.** Expliquez le but de votre réunion dans des termes adaptés aux enfants. Utilisez, avec l'enfant, un langage qu'il comprendra, dites-leur comment vous allez utiliser l'information qu'il va fournir pour l'aider, et comment l'information pourrait, peut-être, être partagée.
- 5) **Ne faites pas de promesses que vous ne pouvez tenir.** Il est important de rassurer les enfants qu'ils peuvent vous faire confiance, mais aussi de les informer que vous pourriez avoir besoin de partager certaines des informations qu'ils vous donnent afin garder l'enfant en sécurité. Si l'enfant révèle qu'il a été victime des abus (en danger) et qu'il n'est pas en sécurité, l'enfant doit savoir que vous ne pouvez pas garder cette information confidentielle - vous devez le dire aux personnes capables d'assurer sa sécurité.

Exemple de script : Mon travail est de vous aider et de m'assurer que vous ne subissez pas de nouveaux préjudices. Si j'entends quelque chose qui m'inquiète, il se pourrait que je parle à une autre personne pour m'assurer que vous obtenez l'aide dont vous avez besoin. Mais je vous en parlerai d'abord. D'accord ?

- 6) **Ne forcez pas l'enfant à parler.** Il vaut mieux aller lentement et ne pas demander trop d'informations trop rapidement. Les enfants peuvent ressentir un sentiment de peur lorsqu'ils parlent de leurs expériences par rapport à la violence et les assistantes sociales doivent cesser de leur parler s'ils semblent être en détresse. Les assistantes peuvent toujours faire un suivi lors des séances ultérieures. En tout temps, c'est l'enfant qui doit fixer le rythme de la conversation et non l'assistante sociale

Ce qu'il faut faire et ce qu'il ne faut pas faire en matière de communication

A faire	A ne pas faire
Expliquer votre rôle, pourquoi vous lui parlez, et dites à l'enfant ses droits d'une manière qu'il comprend.	Ne pas expliquer qui vous êtes et la raison pour laquelle vous êtes en train de leur parler ; utiliser des termes techniques que l'enfant ne comprend pas.
Etablir des relations en commençant par parler des sujets généraux comme l'école, la famille, les amis, les choses qu'ils aiment faire, etc.	Commencer la conversation par des questions directes sur leur(s) expérience(s) par rapport à l'abus sexuel.
Utiliser des questions ouvertes simples et claires	Poser des questions pour lesquelles il faut répondre oui ou non, des questions à choix multiples, des questions suggestives, des questions compliquées ou déroutantes.
Laisser l'enfant s'exprimer comme il l'entend : parler, dessiner, pleurer, exprimer la colère, etc. - et lui dire que ce qu'il ressent est normal.	Empêcher l'enfant de pleurer ou lui indiquer que son comportement, sa réaction ou ses sentiments sont erronés ou anormaux - lui dire comment il doit se sentir.
Poser des questions telles que : "Est-ce que quelqu'un t'a déjà touché d'une façon qui te rend confus ou effrayé ?" "Pouvez-vous me montrer sur cette poupée" comment on vous a touché ?	Posez des questions telles que : "A-t-il mis ses mains sur tes seins ?" "Est-ce qu'il t'a touché ici ?"

Demander doucement plus de détails avec des phrases telles que : "Pouvez-vous m'en dire plus ?" "Pouvez-vous m'aider à mieux comprendre..." "Pouvez-vous me donner un exemple..."	Interrogez l'enfant en utilisant des phrases telles que : "Pourquoi ?" "Comment ça se fait ?" (L'enfant peut ne pas être en mesure de répondre ou peut se sentir accusé)
Encourager l'enfant par des acquiescements doux et des affirmations telles que : "Continue..." "Et ensuite, que s'est-il passé ?"	Etre complètement silencieux ou faire des suppositions pendant que l'enfant parle.
Etre patient - laissez l'enfant raconter son histoire à son propre rythme.	Pousser l'enfant à vous en dire plus sur ce qu'il n'est pas à l'aise de partager ; mettre des mots dans la bouche de l'enfant.
Croire l'enfant et compatir avec lui, en vous rappelant qu'il peut être difficile de se rappeler des détails de l'incident.	Douter ou poser immédiatement des questions si les détails ne concordent pas ou ne sont pas corrects.
Rassurer l'enfant en lui disant que la violence n'était pas de sa faute et qu'il a fait ce qu'il fallait faire en vous le disant.	Blamer l'enfant
Remercier l'enfant de avoir dit ce qui s'est passé et lui dire qu'il est très courageux.	Avoir une attitude décourageante

¹ Prise en charge des enfants survivants des abus sexuel : Directives à l'intention des assistantes Sociales en charge de la prise en charge Médicale et Psychosociale dans les contextes d'urgence. 2012.

