COMMUNIQUER EN LIGNE AVEC LES ENFANTS PRIS EN CHARGE

La réalité

Learning how to foster connection through tele-communication is useful knowledge during and after COVID-19. This way, service providers can continue to meet the needs of those who access services. This includes the need for human connection when physical interaction is not possible, and especially those in rural and remote locations.

L'importance des communications en ligne

Rester en contact avec les enfants pris en charge par les services de protection de l'enfance, y compris ceux dans les régions rurales et éloignées, tout en respectant les consignes en matière de santé et de sécurité peut exiger de la créativité de la part des intervenants.

Apprendre à communiquer en ligne avec les enfants pris en charge (exemple : enquêtes sur la maltraitance, soutien en santé mentale et physique, communication avec les aidants, consultations avec les familles, etc.) peut aussi permettre de rester en contact avec les enfants vivant dans des communautés rurales où il n'y a pas d'intervenants spécialisés et au courant de leur réalité culturelle pour répondre à leurs besoins immédiats.

Les outils de communication en ligne permettent également aux familles pour qui les transports constituent un obstacle d'accéder à des soins de santé. Les rendez-vous médicaux peuvent s'avérer éprouvants pour un enfant autiste et son aidant, par exemple. En apprenant à maîtriser les outils de communication en ligne, les intervenants permettent aux familles de se présenter à leur rendez-vous sans se déplacer et d'être moins stressées, et ce, durant et après la pandémie.

Préoccupation liée aux communications en ligne : l'aspect logistique

Les principales préoccupations entourant la communication en ligne concernent la confidentialité, le respect de la vie privée, les limites, le consentement éclairé, l'élaboration de politiques et la documentation.

Voies d'intervention

- Mettez à jour votre assurance responsabilité civile et vos formulaires de consentement pour y inclure les services offerts en ligne. Intégrez à votre formulaire de consentement une description du déroulement des consultations, les risques associés aux communications en ligne et une demande de mise à jour des coordonnées des utilisateurs.
- Élaborez un plan d'urgence. Assurez-vous d'avoir les coordonnées de la personne qui consulte ou celles d'une personne-ressource à contacter en cas d'urgence. Ayez aussi un mot ou un geste spécial pour signaler que quelqu'un est entré dans la pièce et qu'il faut changer de sujet de conversation sur le champ.

Préoccupation liée aux communications en ligne : la divulgation de mauvais traitements

Il est possible que les enfants et les jeunes hésitent à révéler en ligne qu'ils sont victimes de maltraitance. L'enfant peut avoir reçu des menaces en lien avec la COVID-19 pour l'empêcher de révéler la maltraitance qu'il subit ou il peut hésiter à parler du sujet parce que son aidant se trouve à proximité durant la communication.

Voies d'intervention

- Certains intervenants ont observé que chez les adolescents le moment choisi pour divulguer de la maltraitance et le niveau de détails de la divulgation sont les mêmes qu'ils le fassent en personne ou en ligne.
- Les enfants de moins de six ans peuvent devenir plus silencieux au cours de conversations sérieuses sur leur bien-être, particulièrement lorsqu'ils sont victimes de sévices sexuels. Poser des questions simples aux enfants pour avoir une idée de ce qu'ils vivent plutôt que des questions directes sur la maltraitance vous permettra d'obtenir plus d'information.

Préoccupation liée aux communications en ligne : le manque de concentration

Les jeunes enfants peuvent avoir de la difficulté à rester concentrés lors d'une interaction en ligne. Les études démontrent que les enfants de moins de trois ans ont plus de difficulté à apprendre à partir d'un écran et ne comprennent pas toujours que l'interaction se produit en temps réel.

Voies d'intervention

- Privilégiez la communication dans les deux sens en utilisant le modèle de l'émission « Dora l'Exploratrice », c'est-à-dire « parler, écouter, répondre ». Ce type de communication aide à capter l'attention du jeune enfant et à la garder.
- Les enfants communiquent à travers le jeu, vous obtiendrez donc davantage d'information de leur part en jouant avec eux.
- La communication avec les aidants peut donner lieu à des sentiments d'anxiété, de perte et d'abandon. Chez les jeunes enfants, ces sentiments peuvent se manifester de manière inhabituelle (faire des bêtises, être envahissant, pleurnicher, piquer des colères, etc.). Face à ces comportements, vous devez être capable de garder la consultation sur la bonne voie.

Préoccupation liée aux communications en ligne : absence d'intimité

Il est possible qu'en ligne les enfants et les jeunes ne se sentent pas suffisamment à l'aise et proches des intervenants pour discuter avec eux de leurs problèmes de santé mentale ou physique.

Voies d'intervention

- Les enfants et les jeunes sont à l'aise avec les communications en ligne, mais s'ils sentent que vous ne l'êtes pas, cela peut avoir une incidence sur leurs réactions. Sachez rendre la situation naturelle et vous adapter aux circonstances imprévues.
- Assurez-vous d'informer à l'avance tous les participants du déroulement de la consultation en ligne. Par exemple, s'il s'agit de superviser une visite parentale en ligne, assurez-vous que les au revoir se font en bonne et due forme avant de mettre fin à la communication.
- Si l'enfant ou le jeune veut discuter d'un sujet autre que celui que vous aviez prévu, écoutez-le. Vaut mieux le garder en ligne et profiter de l'occasion pour renforcer le lien avec lui que de suivre le plan que vous aviez établi.

Préoccupation liée aux communications en ligne : la facilité des intervenants à communiquer en ligne

Les intervenants s'inquiètent que les enfants et les jeunes ne soient pas à l'aise de communiquer en ligne, alors que souvent eux-mêmes ne le sont pas.

Voies d'intervention

- La technique des jeux de rôles peut aider les intervenants à être plus à l'aise durant les consultations en ligne. Elle consiste à se préparer en créant une consultation au cours de laquelle un des intervenants joue le rôle de l'enfant ou du jeune et doit rendre la situation la plus difficile possible pour l'autre intervenant (ex. : ne pas répondre aux questions, mettre fin à la consultation, avoir des problèmes techniques, quitter la pièce, être très émotif, etc.). Cet exercice prépare les intervenants à faire face aux situations difficiles lors des consultations en ligne.
- Prévoyez des activités et des façons de rendre les consultations plus agréables et fluides : préparer des jeux, raconter une anecdote pour amorcer la conversation et faciliter les échanges, préparer des questions, etc.

Pour consulter les sources et les documents originaux, visitez le www.childtraumaresearch.ca

Cette publication a été réalisée grâce au généreux soutien de :

Child Trauma Research Centre UNIVERSITY OF REGINA

Faculty of SOCIAL WORK

SHRF SASKATCHEWAN HEALTH RESEARCH FOUNDATION

CIHR IRSC Canadian Institutes of Health Research / Instituts de recherche en santé du Canada