

Comment travailler avec les familles nouvelles arrivantes

Par Julie Dotsch

Lorsque les éducatrices considèrent les familles comme les personnes qui savent le mieux prendre soin de leurs enfants, les familles se sentent bien accueillies et appréciées. Cet aspect est particulièrement important dans les programmes de garde d'enfants du CLIC. Lorsque les familles travaillent en partenariat avec les éducatrices, les enfants sont moins affectés par l'anxiété de séparation et le choc culturel. Les éducatrices peuvent apprendre à mieux connaître chaque enfant, y compris les façons de le conforter et de l'intégrer dans le programme. En travaillant avec les familles, les éducatrices peuvent mieux comprendre les pratiques d'éducation des enfants et soutenir le développement de la langue maternelle.

SERVICES AXÉS SUR LA FAMILLE

Les services axés sur la famille sont des services dans lesquels tous les aspects du programme sont influencés par les commentaires et les circonstances des familles. Ils sont conçus et adaptés en collaboration avec les familles. Cette approche comporte de nombreux avantages. Les enfants peuvent développer facilement une identité solide et avoir accès à des programmes enrichis qui intègrent les différentes cultures. Les chances qu'il y ait des malentendus sont moins fortes et les familles peuvent recevoir le soutien dont elles ont besoin. Les familles peuvent également devenir d'excellentes sources d'information et d'idées.

COMMENT ÉTABLIR DES LIENS

Les liens de confiance solides ne se forgent pas du jour au lendemain. Il est important de rechercher les points forts des familles et de miser sur ces forces. Réfléchissez à vos préjugés. Y a-t-il certains parents avec qui vous interagissez davantage? Y a-t-il d'autres parents que vous évitez ou qui vous évitent?

Avez-vous le désir d'entendre de nouvelles idées et d'accepter des points de vue différents? Habituellement, les familles qui viennent au programme sont en train de s'établir. Beaucoup d'entre elles ressentent le choc culturel, la dépression et même le trouble de stress post-traumatique. Les éducatrices peuvent accueillir ces familles graduellement, c'est-à-dire lors de la première visite d'orientation, pendant la période de séparation graduelle et dans les contacts informels qu'elles ont avec les familles tout au long de la journée.

Lorsque les familles commencent à faire confiance au personnel, elles peuvent exprimer leurs objectifs pour leurs enfants, parler de certains antécédents familiaux et donner de l'information sur des expériences traumatisantes qu'elles ont vécues. Les éducatrices peuvent utiliser ces renseignements pour établir un lien avec chaque enfant, créer des programmes pertinents et soutenir les familles.



10 conseils pour communiquer avec les familles nouvelles arrivantes

1. Respectez les différentes façons d'élever les enfants ainsi que les objectifs et les connaissances des familles.
2. Il faut du temps pour développer une relation avec les familles. Attendez pour leur donner des conseils.
3. Lorsque les éducatrices adoptent des approches souples, elles sont plus ouvertes à apprendre des familles et à bénéficier de leur contact avec elles.
4. Écoutez les familles. Désignez un membre du personnel de garde d'enfants qui sera chargé d'interagir avec les familles au début et à la fin du programme.
5. Prenez le temps de connaître les familles, et pas seulement en ce qui concerne leur enfant.
6. Parlez souvent avec les familles d'une façon sociale, mais pas trop longtemps pour éviter qu'elles ne soient dépassées par la langue.
7. Parlez avec chaque parent. Certains parents ont besoin de plus de temps pour vous faire confiance et se sentir à l'aise avec vous.
8. Ajustez votre langage pour vous faire comprendre des parents. Parlez plus lentement (mais non pas plus fort) aux parents qui ont une moins bonne connaissance du français. Prononcez vos mots clairement. Vérifiez si les parents à qui vous parlez comprennent ce que vous leur dites.
9. Faites preuve de prudence lorsque vous cherchez à résoudre un problème. Les familles nouvelles arrivantes sont souvent plus vulnérables sur le plan affectif. La notion de ce qui est privé varie énormément. Assurez-vous que vos échanges restent confidentiels.
10. Portez attention à la communication non

verbale. Celle-ci varie beaucoup d'une culture à l'autre. Le contact visuel, l'espace physique, le toucher, les gestes et le ton de la voix comptent parmi les différences qui peuvent porter les familles et le personnel à mal interpréter ce que les uns et les autres veulent dire.

OBSTACLES À LA COMMUNICATION

Éducatrices

Il est possible que les éducatrices aient des idées préconçues ou des préjugés, qu'elles se sentent supérieures ou plus puissantes, et qu'elles manquent de respect ou d'intérêt pour les parents. Si elles ont de l'empathie, qu'elles sont à l'écoute et qu'elles sont ouvertes, elles seront moins portées à juger les familles. Si elles observent les familles de près, elles peuvent apprendre comment les différentes cultures expriment les émotions, et elles peuvent comprendre ce que les gens veulent dire.

Familles

Il est possible que les familles souffrent de dépression, de choc culturel ou du trouble de stress post-traumatique. Si c'est le cas, les familles ont plus de difficulté à écouter et à concentrer leur attention. Il est également possible qu'elles développent une attitude négative à la vie à cause de leur stress. Leurs connaissances limitées du français peuvent être telles qu'elles sont incapables de comprendre les éducatrices, ce qui peut devenir très frustrant. Il est sage pour les éducatrices de parler dans un langage simple et de poser des questions ouvertes pour vérifier si les familles comprennent. Pour les éducatrices qui ont elles-mêmes été de nouvelles immigrantes par le passé, il est parfois très facile d'imaginer qu'une famille vit la même expérience qu'elles. Il est préférable de ne pas avoir d'idées préconçues et de ne pas pousser les familles



à donner de l'information. Ces approches risquent de causer de l'anxiété et du stress. Le mieux est de laisser les familles partager de l'information lorsqu'elles le veulent.

COMMENT LES DIFFÉRENTES CULTURES ÉLÈVENT LEURS ENFANTS

Les façons d'élever les enfants varient beaucoup d'une culture à l'autre et dans une même culture. Lorsque les éducatrices savent comment les familles organisent leurs routines, guident le comportement des enfants, réconfortent les enfants et renforcent les attentes, elles peuvent plus facilement comprendre le comportement des enfants et modifier leurs propres attentes pour aider les enfants à acquérir les aptitudes dont ils ont besoin pour participer au programme. Il est important d'appuyer les façons d'élever les enfants de chaque famille, à moins que leurs méthodes ne soient dangereuses pour les enfants (p. ex., frapper un enfant).

Conseils pour résoudre les problèmes épineux

- Écoutez d'abord, parlez ensuite. Demandez aux familles comment elles perçoivent le

problème.

- Ne vous concentrez pas uniquement sur le programme ou la tâche à accomplir. Posez des questions ouvertes.
- Obtenez de l'information d'avance et assurez-vous qu'elle soit exacte et complète.
- Pour chaque point négatif, ayez au moins deux points positifs. Discutez avec les familles.
- Traitez un seul problème pressant à la fois et cherchez des perceptions ou des solutions différentes.
- Chaque communication doit être courte. Interagissez beaucoup sans motif ultérieur.
- Soyez positifs sur les points forts des familles.
- Encouragez les familles à trouver des solutions et offrez-leur du soutien pour prendre des décisions.
- Au besoin, proposez quelques possibilités, mais ne vous attendez pas à ce que les familles adhèrent à ce que vous dites.
- Ne vous attendez pas à ce qu'une autre personne voie les choses de la même façon que vous.
- Ne vous attendez pas à ce que tout se résolve immédiatement.

Julie Dotsch est conseillère sur la diversité en éducation de la petite enfance dans son entreprise One World. Elle est bien connue dans la communauté pour ses ateliers interactifs et ses connaissances spécialisées sur les enfants immigrants d'âge préscolaire et leur famille. On peut communiquer avec elle par courriel à oneworld@sympatico.ca

