

Module D Exercice 2 - 9 Principes de communication avec les enfants¹

Certaines techniques de communication doivent être adaptées à chaque enfant. Les techniques suivantes

Les **principes de communication** doivent guider **toute** communication avec les **enfants**.

1. Faites preuve d'attention, de réconfort et de soutien.

Les enfants qui risquent d'être maltraités ou qui ont été maltraités **cherchent rarement à obtenir de l'aide par eux-mêmes**, surtout les plus jeunes, et seront généralement identifiés par quelqu'un d'autre. Les enfants **peuvent ne pas comprendre** ce qui leur arrive ou peuvent ressentir de la peur, de l'embarras ou de la honte à propos de la maltraitance. Cela peut **affecter leur volonté et leur capacité** à vous **parler** ou à parler à d'autres prestataires de services.

Votre première réaction aura un impact sur leur sentiment de sécurité, leur volonté de parler et leur bien-être psychologique. Une réponse positive et encourageante aidera l'enfant maltraité à se sentir mieux. Une réponse négative (comme ne pas croire l'enfant ou se mettre en colère) pourrait lui nuire davantage.

2. Rassurer l'enfant

Les enfants ont besoin d'être rassurés sur le fait qu'ils **ne sont pas responsables** de ce qui leur est arrivé et qu'on les **croit**. Les enfants **mentent rarement** sur le fait d'avoir été abusés sexuellement. Les travailleurs sociaux doivent **encourager les enfants** à partager leurs expériences.

Les déclarations de guérison sont essentielles à communiquer au début de la divulgation et tout au long de la gestion du cas. Trouvez des occasions de dire aux enfants qu'ils sont courageux de parler de la maltraitance et qu'ils ne sont pas à blâmer pour ce qu'ils ont vécu. Dites aux enfants qu'ils ne sont pas responsables de la maltraitance et soulignez que vous êtes là pour les aider à entamer un processus de changement.

- *"Je vous crois"*, ce qui renforce la confiance
- *"Je suis content que tu me l'aies dit"*, ce qui permet d'établir une relation avec l'enfant.
- ¹ Source : *Caring for Child Survivors (2012), International Rescue Committee et UNICEF.*
- *"Je suis désolé que cela vous soit arrivé"*, qui exprime l'empathie.
- ² Source : *Communiquer avec les enfants : Aider les enfants en détresse (2000) Save the Children*
- *"Ce n'est pas de votre faute"*, ce qui est non culpabilisant.
- *"Vous êtes très courageux de me parler et nous allons essayer de vous aider"*, en vous rassurant et sans faire de promesses.

Dites que vous acceptez que leurs sentiments (colère, peur, anxiété...) soient naturels dans cette situation.²

- *"Ce sont des choses difficiles que vous me dites", ou bien*
- *"Beaucoup d'enfants se sentent bouleversés après qu'une telle chose soit arrivée".*

3. Ne pas nuire : veiller à ne pas stresser davantage l'enfant

Essayez de limiter toute interaction qui pourrait perturber l'enfant. Ne le faites pas :

- Se mettre en colère contre un enfant
- forcer un enfant à répondre à une question à laquelle il n'est pas prêt à répondre
- Forcer un enfant à parler de la situation avant qu'il ne soit prêt.
- Demandez à l'enfant de répéter l'histoire de la maltraitance plusieurs fois à différentes personnes (les conversations de suivi avec les enfants qui deviennent anxieux ne sont pas considérées comme des "entretiens multiples").

4. Parler pour que les enfants comprennent

Les informations doivent être présentées aux enfants d'une manière et dans un langage qu'ils comprennent, en fonction de leur âge et de leur stade de développement.

5. Aidez les enfants à se sentir en sécurité

Pendant l'inscription et/ou l'évaluation, les enfants aiment souvent avoir un adulte de confiance présent, en particulier les jeunes enfants et ceux qui ont peur. **Offrez toujours aux enfants le choix d'avoir un adulte de confiance présent ou non. Ne forcez pas un enfant à parler à/devant une personne en qui il ne semble pas avoir confiance. N'incluez pas la personne suspectée d'abus dans l'entretien.**

Il peut y avoir des moments où il convient de parler aux enfants et aux parents séparément (par exemple, pour les enfants non accompagnés identifiés comme vivant avec des personnes non apparentées), car les enfants peuvent hésiter à parler devant les personnes qui s'occupent d'eux. Dites la **vérité**, même si c'est difficile. Si vous ne connaissez pas la réponse, dites à l'enfant : "Je ne sais pas". L'**honnêteté et l'ouverture** développent la confiance et aident les enfants à se sentir en sécurité.

6. Dites aux enfants pourquoi vous leur parlez : Chaque fois que vous communiquez avec un enfant, prenez le temps de lui **expliquer le but** de la rencontre. Il est important d'expliquer **pourquoi** vous voulez lui parler, **ce qu'on lui demandera** et ce qu'on demandera à sa personne qui s'occupe de lui. À chaque étape du processus, **expliquez** aux enfants **ce qui se passe**.

7. Faites appel à des personnes appropriées : En principe, seuls les prestataires de services et les interprètes féminins devraient parler aux filles de l'abus sexuel. Les garçons doivent avoir le choix. Si cela n'est pas possible, utilisez un espace plus ouvert ou demandez à une personne choisie par l'enfant d'être présente. La meilleure pratique consiste à demander à l'enfant s'il préfère.

8. Faites attention à la communication non verbale : Il est important de prêter attention à la fois à la **la communication non verbale de l'enfant** et la vôtre lors de toute interaction.

9. Respecter les opinions, les croyances et les pensées des enfants - Droit de participation

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 prestataires de services ont la responsabilité de communiquer aux enfants qu'ils ont le droit de partager (ou de ne pas partager) leurs pensées et leurs opinions. L'enfant doit être libre de répondre " Je ne sais pas " ou d'arrêter de parler avec un prestataire de services s'il est en détresse. Le droit

de l'enfant à la participation inclut le droit de choisir de ne pas participer.