



## **Vidéo des Premiers Secours Psychologiques (PSP), document 4: Techniques de communication actives**

Techniques pour la communication active avec les enfants en détresse Ce document présente sept techniques -pour la communication active avec les enfants en détresse:

1. Premier contact - vous présenter
2. Collecte d'informations (poser des questions ouvertes et éclairantes)
3. Écoute active
4. Normalisation
5. Généralisation
6. Stabilisation
7. Triangulation

Sachez qu'il ne faut pas toujours forcément utiliser toutes ces techniques. Utilisez les techniques de communication qui sont nécessaires dans la situation particulière.

Commencez toujours par le contact initial, les autres techniques ne sont pas nécessairement utilisées dans l'ordre dans lequel elles sont présentées ici.

### **Technique 1. Premier contact - vous présenter**

- Quel est votre nom?
- Pour qui travaillez-vous?
- Pourquoi êtes-vous là?

Commencez toujours par expliquer qui vous êtes et ce que vous faites là-bas. Parlez doucement, lentement et calmement. Essayez de vous asseoir à côté de la personne, ou baissez-vous pour parler au parent ou à l'enfant, de sorte que vous soyez au même niveau. S'il est convenable dans votre culture, maintenez un contact visuel ou physique, par exemple en tenant la main du parent ou de l'enfant, ou bien en ayant votre bras autour de la personne ou sur son épaule.



Même si l'enfant sait qui vous êtes, cela ne signifie pas qu'il connaît votre rôle ou votre responsabilité dans une situation particulière. Par conséquent, il est important de clarifier votre rôle pour l'enfant, par exemple: «Lorsqu'une expérience difficile comme celle-ci se produit, mon rôle est de parler aux enfants du camp pour voir s'il y a quelqu'un qui aimerait exprimer ses pensées.»

### **Technique 2. Collecte d'informations (poser des questions ouvertes)**

Utilisez des questions ouvertes pour mieux comprendre la situation. Les questions ouvertes sont des questions auxquelles on ne peut normalement pas répondre par un «oui» ou un «non». Elles commencent souvent par «pourquoi», «quand», «où», «quoi» et «qui». Les enfants sont encouragés à raconter leur histoire selon leurs propres conditions et selon leur propre perspective. Par exemple, dites: "Où étais-tu lorsque cela s'est produit?" ou "Comment se fait-il que tu n'aies rien mangé aujourd'hui?" Voici des exemples de questions de clarification: «Je souhaite connaître davantage tes opinions sur...» et «Es-tu en train de dire...?» "Tu veux dire...?"

Les questions ouvertes sont utiles dans les circonstances où l'histoire de l'enfant semble incohérente. Elles peuvent clarifier ce qui s'est passé et vous donner des informations sur leurs sentiments et leurs pensées. Lors de l'animation d'activités psychosociales en groupe avec les enfants, les questions ouvertes encouragent la participation active des enfants, la pensée créative et la résolution de problèmes.

Veillez à ne pas sonder lorsque vous posez des questions ouvertes. En cas de crise, rappelez-vous que vous êtes là pour aider à réduire la détresse et non pour sonder les détails de ce qui est arrivé à l'enfant ou à l'adulte. Le sondage peut nuire à la personne dans la phase initiale après un événement pénible. Mettez plutôt en pratique vos capacités d'écoute et concentrez-vous sur les besoins fondamentaux que l'enfant ou l'adulte exprime dans de telles circonstances.

### **Technique 3. Écoute active. Il y a quatre éléments dans l'écoute active:**

**I. Une attention concentrée, ne parlez pas - écoutez simplement.** Restez silencieux et laissez l'enfant parler sans interruption. Utilisez votre langage corporel pour montrer que vous écoutez et que vous vous concentrez sur ce que dit l'enfant. Empêchez



toute distraction. Créez un lieu aussi paisible que possible et éteignez votre téléphone portable ou mettez-le en mode silencieux.

Soyez attentif à votre propre langage corporel et au langage corporel approprié dans le contexte culturel. Établissez un contact visuel si cela est approprié et conforme aux pratiques culturelles. Asseyez-vous ou tenez-vous debout dans une position qui vous met au même niveau que l'enfant. Soyez conscient de l'espace personnel de l'enfant, en fonction de l'âge, du sexe et du contexte. Vous devrez peut-être vous asseoir en biais par rapport à l'enfant afin d'éviter d'être complètement face à face avec l'enfant.

Si vous travaillez avec un traducteur, assurez-vous que le traducteur soit conscient de la signification de l'écoute active et qu'il soit très précis lorsqu'il traduit.

Parfois, certains problèmes, mots et situations peuvent déclencher des émotions personnelles qui vous empêchent d'écouter. Celles-ci peuvent conduire par exemple à des jugements de votre part. Il est important que vous reconnaissiez et contrôliez vos propres barrières d'écoute et vos déclencheurs émotionnels, pour réussir à donner à l'enfant ou à la personne qui s'occupe de l'enfant toute votre attention.

**2. Paraphraser. Paraphraser signifie répéter les mots clés prononcés par l'enfant ou l'aidant naturel.** Agissez comme un miroir - non pas d'une manière mécanique ou comme un perroquet, mais plutôt d'une manière à utiliser le même type de langage que l'enfant. Cela montre à l'enfant que vous écoutez et que vous vous concentrez sur les informations qu'il vous donne. Cela vous donne également la possibilité de vous assurer que vous avez bien compris les informations.

Paraphraser, c'est aussi répéter ce qu'un enfant ou un aidant naturel a dit mais avec des mots différents. Il est important de décrire ou de réfléchir plutôt que d'interpréter ce que vous avez entendu. Pour interpréter la description d'un sentiment, vous pourriez dire: «On dirait que cette expérience t'a mis en colère. N'est-ce pas?» Donnez toujours à l'enfant l'occasion de faire des corrections si c'est nécessaire. Dites, par exemple, «Ce que j'ai compris, c'est...» et «ai-je bien compris?»

**3. L'écoute active d'une manière encourageante** comprend également l'encouragement. Transmettez de la chaleur et des sentiments positifs dans la communication verbale et non verbale. Cela contribue à créer une ouverture et un



sentiment de sécurité, ce qui est crucial lorsque vous souhaitez instaurer la confiance. La paraphrase peut être utilisée comme un moyen d'encourager l'enfant à en dire plus. Élevez le ton de votre voix à la fin de vos propres phrases pour que cela ressemble un peu à une question, cela pourrait encourager l'enfant à continuer.

Dans certaines circonstances, le contact physique peut contribuer à un sentiment d'encouragement. Cependant, dans de nombreuses cultures ou contextes, il est inapproprié de faire un câlin à un enfant inconnu (rappelez-vous que vous ne connaissez pas l'histoire de l'enfant). Au lieu de cela, vous pouvez montrer votre empathie en disant, par exemple, "Je suis vraiment désolé d'entendre cela" ou "Je resterai tout le temps à côté de toi pendant que nous cherchons ta maman."

**4. Résumer de temps en temps**, réfléchissez et résumez ce que l'enfant vous a dit jusqu'à présent dans la conversation. Cela montre que vous avez écouté et que vous essayez de comprendre. De plus, vous vérifiez si vous avez bien compris les informations. Avoir développé cette compréhension peut aider l'enfant à se préparer à faire des plans. Par exemple, vous pouvez dire: «Je voudrais résumer ce que j'ai compris...» ou «Permetts-moi de revoir brièvement ce que tu m'as dit...» et «Tu me corriges si j'ai oublié quelque chose...».

**Technique 4. La normalisation et la généralisation (voir technique 5)** sont des techniques de communication qui fonctionnent généralement bien avec les enfants et les adultes.

Pendant ou après une crise, les enfants peuvent être confus au sujet de leurs propres réactions et sentiments, ils ne peuvent partager cette confusion avec personne. La normalisation signifie que nous assurons à un enfant que sa réaction est courante et normale suite à un événement pénible. L'élément clé est que l'enfant doit savoir que ses réactions sont compréhensibles et humaines, et que les réactions ne signifient pas qu'il y a quelque chose qui ne va pas chez lui. Au contraire, il éprouve une réaction commune dans une situation inhabituelle.

La normalisation aide l'enfant à relier ses réactions à la situation et à comprendre que ses sentiments et réactions sont justifiés. Cela aide l'enfant à ne plus sentir que le monde est chamboulé et lui donne de l'espoir que les choses peuvent revenir à la normale.



Acceptez et soutenez toutes les émotions que l'enfant peut exprimer ou montrer. Bien que vous ne puissiez pas empêcher un enfant de montrer des émotions fortes, vous pouvez aider l'enfant à comprendre que de telles émotions sont courantes après des expériences pénibles ou inattendues. Par exemple, vous pouvez dire: «Je vois que tu as peur. De nombreux enfants ont peur. C'est très courant après une expérience comme celle-ci. »

Certains enfants réagissent physiquement aux expériences traumatisantes. Si cela se produit, vous pouvez expliquer: «Il est courant que le corps réagisse lorsqu'on vit quelque chose d'effrayant. Par exemple, ton cœur peut commencer à battre plus vite, ta bouche peut devenir sèche ou tes bras et tes jambes peuvent être engourdis. Tu peux avoir des douleurs. Tu peux également te sentir fatigué ou en colère.» L'enfant peut se sentir moins inquiet s'il comprend que ses réactions corporelles sont normales.

### **Technique 5. La Généralisation**

La généralisation est liée à la normalisation. Le but de la généralisation est d'élargir la perspective pour aider l'enfant à se rendre compte du fait que de nombreux autres enfants partagent ses réactions. Il ne suffit pas que l'enfant comprenne que ses réactions sont courantes et parfaitement normales dans une situation inhabituelle. Il est important de souligner que de nombreux autres garçons et filles partagent les mêmes sentiments et réactions. Cela aide à réduire le sentiment d'isolement et peut lui donner de l'espoir.

Vous pouvez, par exemple, dire: «Je connais beaucoup de garçons et de filles qui ressentent la même chose que toi. Certains d'entre eux ont ton âge, certains sont plus âgés. Je connais aussi des enfants qui se sentent beaucoup mieux maintenant. Sinon, vous pouvez dire: «Je connais une fille qui va beaucoup mieux maintenant après avoir parlé à sa mère de ce qui la troublait», ou «Beaucoup de garçons et de filles ressentent ce que tu ressens lorsqu'ils vivent les choses que tu as vécues. Tes réactions sont très similaires aux autres dans la même situation ».

### **Voici une étude de cas montrant comment la normalisation et la généralisation peuvent être mises en pratique:**

Marlene, huit ans, avait vu son père battre sa mère toute sa vie. La violence s'est intensifiée après que son père a perdu son emploi il y a deux semaines. Un jour, la violence était si grave que la mère a dû se rendre à l'hôpital. L'enseignant de Marlene était au courant du cas



grâce aux ~~par les~~ services sociaux, mais Marlene n'en a pas parlé pendant les cours. Après l'école, Marlene a dit à son professeur: «Je suis très fatiguée. Le professeur a demandé: «Veux-tu me dire pourquoi tu es fatiguée?» Marlene a dit: "Je ne dors pas très bien." L'enseignant a dit: «Oui, je sais que de nombreux garçons et filles ont du mal à dormir s'ils s'inquiètent à propos de quelque chose» (généralisation). «Il est très courant de ne pas bien dormir si tu te sens triste, en colère ou confuse à propos de quelque chose; surtout s'il s'agit de quelqu'un que tu aimes» (normalisation).

**Technique 6. La Stabilisation** Lorsque les enfants et leurs parents ou les aidants naturels sont très angoissés, la première chose que vous pouvez faire est de les aider à se calmer. La stabilisation de la situation est l'un des objectifs ultimes des Premiers Secours Psychologiques (PSP). Il y a plusieurs façons de faire cela et cela implique à la fois CE que vous dites et COMMENT vous le faites.

Toutes les techniques décrites ci-dessus contribuent à stabiliser la situation. L'utilisation d'une voix calme, basse et réconfortante et d'un langage corporel non menaçant peuvent aider également,

D'autres techniques sont également utiles. L'une d'elles s'appelle «ancrage». Si le parent ou l'enfant panique ou a l'air désorienté, essayez de l'encourager à se concentrer sur des choses non angoissantes dans l'environnement immédiat. Par exemple, essayez de porter leur attention sur quelque chose que vous pouvez voir ou entendre - avec un parent, vous pourriez commenter un son ou un objet dans les environs. Aidez le parent ou l'enfant à réduire le sentiment de panique ou d'anxiété en lui demandant de se concentrer sur sa respiration et en l'encourageant à respirer profondément et lentement.

Si un enfant réagit négativement, par exemple avec de l'agressivité, vous pouvez essayer de calmer la situation et de valider les émotions de l'enfant et l'encourager à faire face à ce sentiment d'une manière différente. Expliquez à l'enfant que vous comprenez sa colère, mais dites-lui aussi que cela n'aidera pas à exprimer ses sentiments. Par exemple, vous pouvez désamorcer un conflit potentiel en disant: «Il n'y a rien de mal à être en colère, mais s'il-te-plaît, ne frappe pas les autres lorsque tu es en colère. Je suis ici pour prendre soin de toi et pour assurer ta sécurité et celle de tes amis. »



**Technique 7. Triangulation** Parfois, les enfants, en particulier les plus jeunes, le trouvent très intimidant et effrayant de parler à des inconnus. Si un enfant ne veut pas vous parler directement, parlez-lui par l'intermédiaire d'une autre personne, ou en utilisant un jouet ou d'autres objets que vous trouvez appropriés (par exemple, en utilisant une photo, un arbre ou un personnage d'un livre). C'est ce qu'on appelle la triangulation, car une troisième personne ou un objet fait partie de la conversation et vous formez tous les trois un triangle. C'est une façon non menaçante de communiquer avec des enfants qui ne vous font pas encore confiance.

Lorsque vous utilisez la triangulation, vous devez toujours communiquer principalement avec l'enfant pour lui faire sentir que vous vous concentrez sur lui. Par exemple, si vous demandez à un enfant quel âge il a et qu'il reste silencieux, vous pourriez dire: «Puis-je demander à ta maman?» Si l'enfant hoche la tête, demandez à l'adulte.

Assurez-vous toujours d'être concentré sur l'enfant en le regardant à nouveau et en lui disant «Ah, tu as cinq ans?» Finalement, même l'enfant le plus timide commence généralement à parler, s'il se sent en sécurité et un peu distrait de ses émotions.

Si l'enfant n'est pas avec ses parents ou aidants naturels, vous pouvez utiliser un jouet comme une marionnette ou un ours en peluche pour la triangulation. Vous pouvez dire: «Ton ours en peluche a l'air fatigué, il a dû marcher longtemps aujourd'hui. Peut-être qu'il aimerait boire de l'eau. Tu aimerais boire toi aussi? »