

## Ligne directrice de pratique sur la communication et la collaboration – Section 2

### Consulter le code et les normes applicables à cette section

La présente section a pour but de favoriser la compréhension du [Code de déontologie et normes d'exercice](#) (Code et normes).

Les EPEI :

- établissent et entretiennent avec les familles des relations attentives et collaboratives, fondées sur la confiance mutuelle, l'ouverture et le respect de la vie privée (code B);
- utilisent des méthodes et stratégies de communication adaptées et efficaces afin d'échanger des informations avec les familles (norme II : C.7);
- s'efforcent toujours d'impliquer les familles en vue de collaborer et planifier des expériences d'apprentissage enrichissantes, de résoudre des problèmes et de prendre des décisions (norme II : C.9);
- communiquent avec les enfants et les familles dans le respect des principes d'équité, d'inclusion et de diversité (norme I : C.5);
- ont accès à la recherche actuelle fondée sur des données probantes, en prennent connaissance et sont capables de mettre ce savoir en pratique (norme IV : C.1);
- respectent la confidentialité des informations relatives aux enfants et aux familles, et se conforment à toutes les lois sur la protection de la vie privée et le partage d'information (norme VI : A);
- doivent être conscients du déséquilibre de pouvoir inhérent aux relations entre un professionnel, un enfant ou une famille (norme V : B.3).

### Résumé de la section

« Les familles exercent la première influence et l'influence la plus déterminante sur l'apprentissage, le développement, la santé et le bien-être des enfants. Elles procurent une diversité de points de vue sur le plan social, culturel et linguistique. Les familles devraient avoir le sentiment d'appartenir, de faire de précieuses contributions à l'apprentissage de leurs enfants et de mériter d'être réellement mises à contribution. » (Ministère de l'Éducation, 2014).

La communication avec les familles est essentielle pour répondre aux besoins et à l'intérêt supérieur des enfants. Selon la [Loi sur les éducatrices et les éducateurs de la petite enfance](#) (2007), la pratique des EPEI implique « la communication avec les parents ou les personnes qui ont la garde légitime des enfants qui participent à ces programmes en vue d'améliorer le développement de ces derniers. » Pour établir un partenariat solide et de confiance avec les familles, communiquer clairement et efficacement s'avère essentiel. Ce partenariat est fondamental au bien-être et au développement global de leur(s) enfant(s).

En tant qu'EPEI, vous utilisez diverses stratégies de communication avec les familles pour aborder :

- la raison d'être et les fondements de votre pratique;
- l'apprentissage qui se produit chez les jeunes enfants;
- ce à quoi ces dernières peuvent s'attendre en matière d'apprentissage et de développement pour leurs enfants (par ex., l'apprentissage par le jeu et l'enquête).

Certaines familles comprennent mieux le rôle de l'EPEI que d'autres. Par exemple, certaines peuvent ne pas comprendre ce que la pierre ou la plume que leur enfant a ramenée à la maison ce jour-là signifie. Pour la famille, il s'agit simplement d'objets inanimés que leur enfant ramène à la maison. Pour l'enfant, par contre, la pierre est le fossile d'un dinosaure rare et la plume est un outil d'écriture avec une encre imaginaire. En tant qu'éducatrice ou éducateur, vous prenez le temps d'expliquer aux familles le sens de votre pédagogie, de votre documentation et de votre matériel afin de favoriser une compréhension commune de l'apprentissage qui se produit.

Écouter les autres et comprendre leurs points de vue est essentiel pour communiquer efficacement.

Lorsque vous écoutez les familles, vous :

- recueillez et comprenez les informations pertinentes relatives aux enfants et à leurs familles afin de soutenir les enfants dans le milieu d'apprentissage;
- montrez que vous respectez et valorisez leurs pensées, leurs idées et leurs expériences afin de favoriser le développement du plein potentiel des enfants;
- prenez leurs préoccupations au sérieux, ce qui reflète les croyances et les valeurs fondamentales de la profession (bienveillance, respect, confiance et intégrité);
- donnez l'exemple d'une communication efficace auprès des enfants dans le milieu d'apprentissage.

N'oubliez pas :

- de communiquer souvent et dans un délai raisonnable, tout en laissant les familles déterminer le rythme de la communication; que bâtir des relations prend du temps. Certaines familles peuvent avoir besoin de plus de temps que d'autres pour se sentir en confiance ou à l'aise;
- de faire preuve d'ouverture, d'honnêteté et de respect, tout en prêtant attention aux intentions derrière votre communication. Agissez-vous en fonction de vos valeurs personnelles ou de vos valeurs et normes professionnelles?
- de faire bien attention au langage que vous utilisez. Les mots expriment le respect ou un manque de respect, une forme d'inclusion ou d'exclusion, de jugement ou d'acceptation;
- de faire attention à tous les aspects de la communication tels que le langage corporel, le ton, le rythme et le volume de votre voix. Observez également les réactions de votre interlocuteur, et en cas de doute, demandez-lui s'il a bien compris;
- de réfléchir de manière critique à vos croyances et préjugés, qui peuvent être conscients et inconscients;
- de reconnaître que la communication peut être compliquée. Avez-vous déjà été surpris(e) par le fait que quelqu'un vous ait mal compris alors que vous pensiez avoir été clair(e)?
- de reconnaître que vous n'aurez pas toutes les réponses. S'il y a quelque chose dont vous n'êtes pas sûr(e) ou un point sur lequel vous avez des questions, dites à la famille que vous allez vous renseigner et en reparler;
- de fixer et maintenir des limites professionnelles. Votre jugement professionnel peut être influencé si les limites entre les relations personnelles et professionnelles deviennent moins claires.

Bien que d'autres formes de communication deviennent populaires, nous ne devons pas oublier les avantages de la communication écrite. Par exemple, si la famille a un emploi du temps très chargé et qu'elle n'a pas beaucoup de temps pour parler lors de l'accueil ou du départ de son enfant, envoyer une note à la maison peut être un bon moyen de communiquer de l'information. Si vous travaillez avec une famille avec qui vous n'avez pas encore établi de relation de confiance, les communications écrites contribuent alors à établir des relations positives tout en offrant un autre moyen de maintenir une communication ouverte. Wilson (2014) propose des rappels utiles pour la communication écrite :

- Utilisez des méthodes de communication qui reflètent les besoins et les intérêts des familles. Par exemple, si une famille vous dit qu'elle préfère un courriel ou un appel téléphonique, ne continuez pas à faire suivre des notes écrites à la main.
- Faites attention au type de document que vous utilisez. Par exemple, le papier à en-tête officiel peut intimider certaines familles ou susciter de l'anxiété. Réservez-le aux communications officielles.
- Songez au style d'écriture. Une liste de points peut être plus appropriée que de longs paragraphes.
- Soyez aussi concis(e) et clair(e) que possible.
- Si vous envoyez des notes écrites à la main, assurez-vous que l'écriture est lisible. Par exemple, si vous écrivez en écriture cursive, assurez-vous que la famille sera en mesure de la lire.
- Relisez attentivement votre communication écrite avant de l'envoyer, qu'il s'agisse de documents papier ou électroniques.
- Conservez une copie de toutes vos communications écrites à des fins de documentation, au besoin.

## Engagement familial et partenariats

« La *Déclaration nationale sur la qualité des services d'apprentissage et de garde d'enfants* de la Fédération canadienne des services de garde à l'enfance décrit cette collaboration comme un partenariat qui « honore le rôle de la famille en tant que principale responsable de l'enfant, respecte ses croyances et ses valeurs en matière d'éducation des enfants et offre aux familles des occasions concrètes de déterminer les expériences d'apprentissage et de garde de leurs enfants » (Wilson, 2014 [traduction libre]).

Plusieurs termes sont utilisés dans le secteur de la petite enfance pour décrire le processus de collaboration et d'engagement des familles. Par exemple, nous employons les termes suivants : la participation, l'implication des familles, l'engagement familial ainsi que les partenariats. Le tableau ci-dessous souligne les différences entre ces termes similaires :

### Participation ou implication des familles :

- Suggère que les familles sont passives;
- Sous-entend que l'échange d'informations entre les éducateurs et les familles est à sens unique;
- Considère les éducateurs comme des « experts »;
- Consiste à adopter une *approche unique* en matière de participation les familles.

### Engagement familial ou partenariats :

- Consiste à inviter les familles à participer activement et à contribuer à tous les aspects du programme;
- Sous-entend un échange d'informations réciproque entre les éducateurs et les familles;
- Considère les éducateurs et les familles comme des co-constructeurs de connaissances et d'expériences;
- Consiste à adopter une approche centrée sur la famille.

L'engagement familial reconnaît la diversité des familles, en tient compte et donne aux familles davantage de pouvoir pour agir (ministère de l'Éducation, 2013). Cet engagement ne consiste pas à se demander « comment faire pour *amener* les familles à...», mais plutôt à « les *inviter* à...»

### **Collaborer avec les familles signifie :**

- favoriser le bien-être et le développement global des enfants;
- respecter les limites professionnelles pendant que vous apprenez à les connaître;
- découvrir et prendre en compte ce qu'elles considèrent comme important pour leur enfant;
- travailler ensemble selon leurs objectifs et leurs espoirs pour leur enfant;
- partager des connaissances, des ressources et les recherches pertinentes;
- and maintenir des pratiques équitables et favoriser un sentiment d'appartenance au milieu d'apprentissage en les incluant;
- être conscient du déséquilibre du pouvoir entre les familles et les éducateurs.

Il est essentiel de réfléchir régulièrement à vos intentions, actions et stratégies de communication. Exercez-vous à vous demander : « Est-ce que j'essaie d'être l'expert, ou est-ce que j'essaie de collaborer avec une famille? »

Les possibilités d'engagement familial varient en fonction du milieu d'exercice. Cependant, il est important d'inviter les familles à jouer un rôle actif, alors prenez le temps de réfléchir de manière critique à vos efforts en la matière.

La National Association for the Education of Young Children (NAEYC, 2020) fournit les conseils suivants en faveur d'un engagement familial actif et positif dans les programmes d'EPE :

- Collaborer signifie travailler ensemble, alors faites votre possible pour inviter les familles à s'impliquer dans les processus de prise de décision et de définition des objectifs. Les familles ont des connaissances uniques sur leur enfant, lesquelles peuvent être intégrées dans le milieu d'apprentissage.
- Favorisez une communication ouverte et réciproque avec les familles. Développez des stratégies pour que les familles et les éducateurs puissent communiquer facilement, en temps voulu et régulièrement. La communication prend diverses formes (par ex., par courriel, en personne, en envoyant des notes ou messages texte) et doit tenir compte des différences culturelles et linguistiques.
- Offrez des occasions d'apprentissage au-delà du milieu d'apprentissage. Par exemple, échangez avec les familles des ressources pouvant être utilisées à la maison ou dans la communauté.
- Invitez les familles à s'impliquer dans les processus de révision et d'élaboration des politiques, ainsi que dans la défense des intérêts du secteur. Le fait d'encourager les familles à jouer un rôle actif dans l'élaboration de politiques et les processus décisionnels reflète ce travail de collaboration en faveur du bien-être, de l'apprentissage et du développement des enfants.
- Veillez à ce que l'engagement familial se reflète dans les politiques et procédures, en particulier si vous dirigez un programme d'apprentissage pour les jeunes enfants. Les leaders s'assurent que tous les EPEI et le personnel sont au courant de ces politiques, et ils contribuent à donner le ton en matière d'engagement familial dans l'ensemble de l'organisation.

Chaque famille de votre milieu d'apprentissage est unique, capable et compétente à sa façon. Vous prenez conscience de la situation de chaque famille et la respectez, tout en réfléchissant de manière critique aux diverses occasions de collaborer.

Les EPEI comprennent l'importance de la pratique réflexive, que l'Ordre définit comme une réflexion critique sur votre approche professionnelle. Il s'agit pour les EPEI de mieux comprendre et d'améliorer leur pratique en analysant leurs pensées, leurs actions, leurs croyances et leurs préjugés. La pratique réflexive est orientée vers l'action, souvent en collaboration, et est utilisée pour planifier, évaluer ses points forts et les défis à relever, prendre des décisions et susciter des changements si nécessaire. ([Document ressource sur l'APC : Pratique réflexive et apprentissage autonome](#), 2017)

## Adopter une approche sans préjugés

Dans leur pratique, les EPEI ont la responsabilité professionnelle d'être équitables, inclusifs et respectueux de la diversité. Cette responsabilité consiste notamment à s'impliquer auprès des familles pour bâtir des relations fondées sur une approche sans préjugés. Adopter une approche sans préjugés pour communiquer et collaborer avec les familles est un travail d'équipe impliquant tout le personnel, les superviseurs et les directeurs. Derman-Sparks, Lee Keenan et Nimmo (2014), expliquent que cette approche permet aux familles de se voir et de voir leur enfant se refléter dans le milieu et le curriculum. Un partenariat sans préjugés, comme toute relation ou tout partenariat avec les familles, nécessite de la confiance, un certain confort et du temps pour se développer.

Ces perspectives sans préjugés constituent peut-être un nouveau concept et une nouvelle approche éducative. Lorsque vous créez une communauté d'apprentissage où tous les membres se sentent vus, entendus, compris et éprouvent un sentiment d'appartenance, vous commencez à créer un espace d'ouverture propice, où les individus commencent ou poursuivent leur parcours d'apprentissage sans préjugés (Derman-Sparks, LeeKeenan et Nimmo, 2014).

Pour renforcer votre partenariat sans préjugés avec les familles, il faut les considérer comme des alliées de l'éducation sans préjugés (Derman-Sparks, LeeKeenan et Nimmo, 2014). Les EPEI comprennent que les familles possèdent des connaissances et une expertise essentielles à la compréhension des enfants qui leur sont confiés, alors encouragez-les à utiliser cette expertise pour promouvoir une éducation sans préjugés. Par exemple :

- soyez ouvert(e) et prêt(e) à collaborer et à écouter les familles qui veulent partager leurs expériences individuelles pour soutenir la diversité, l'équité et l'inclusion;
- offrez du soutien et collaborez avec les familles qui souhaitent promouvoir des changements dans le programme ou en matière de politique;
- encouragez et favorisez un leadership sans préjugés en invitant les familles à participer au programme ou à siéger au sein de comités consultatifs, de collecte de fonds ou de recrutement. Ceci garantit l'intégration de perspectives diverses dans les décisions de programmation qui toucheront les enfants et les familles.

Offrir des occasions concrètes aux familles de s'engager et de contribuer à enrichir le milieu d'apprentissage prend du temps et de la détermination. De plus, prenez le temps de réfléchir à votre pratique actuelle. Trouvez des ressources, des travaux de recherche et des informations, et suscitez un dialogue constructif pouvant déboucher sur des moyens de renforcer l'engagement familial.

## Recours à la technologie avec les familles

Les EPEI utilisent la technologie dans leurs relations avec les familles, car il s'agit de moyens de communication riches et concrets qui aident les familles à se sentir impliquées dans le programme et à rester informées des expériences de leur enfant. La norme I nous rappelle que les EPEI communiquent avec les enfants et les familles dans le respect des principes d'équité, d'inclusion et de diversité (C.5), tout en reconnaissant que toutes les familles n'ont pas le même accès à la technologie ou à internet ni la même aisance ou les mêmes connaissances en la matière.

Avec vos collègues, réfléchissez aux suggestions suivantes en matière de collaboration avec les familles par le biais de la technologie (NAEYC, 2020) :

- **Recueillez des informations au lieu de faire des suppositions** : faites un petit sondage ou engagez la conversation pour bien comprendre si les familles ont accès à la technologie ou à internet, si elles l'utilisent et sont à l'aise avec ces outils. Soyez prêt(e) à fournir différents niveaux de soutien ou de ressources.
- **Faites des recherches, posez des questions et partagez vos connaissances** : avec d'autres éducateurs, passez en revue les différentes plateformes et faites-en une analyse critique. Posez des questions sur les plateformes ou les applications qu'ils ou elles utilisent dans leurs programmes.
- **Concentrez-vous sur l'apprentissage et l'engagement pouvant résulter de l'utilisation de la technologie** : pensez à créer une communauté d'apprentissage où les familles et les éducateurs peuvent apprendre les uns des autres. Ensemble, posez des questions, partagez vos forces et soutenez-vous mutuellement. Ces communautés d'apprentissage favoriseront également l'engagement des familles dans votre programme.

## Communiquer avec les familles au sujet de situations difficiles

Votre mode de communication et de collaboration avec les familles donne le ton et l'ambiance du milieu d'apprentissage. Vous comprenez l'importance de recourir à des politiques de programme qui sont accessibles et qui aident les familles à comprendre les procédures de signalement et à avoir des conversations courageuses.

En plus des communications quotidiennes régulières avec les familles, lorsqu'elles déposent ou viennent chercher leur enfant par exemple, il y a des moments où les EPEI doivent engager des conversations difficiles où il faudra notamment :

- aborder les préoccupations liées à la santé, au comportement, à l'apprentissage ou au développement de l'enfant. Par exemple, lorsqu'un enfant de votre programme en a mordu d'autres;
- expliquer les décisions prises dans votre pratique. Par exemple, un garçon de votre programme a choisi de s'habiller avec ce qui pourrait être considéré par certains comme des vêtements féminins. Son parent le voit lorsqu'il vient le chercher et vous fait part de son malaise, mais votre lieu de travail a une politique qui stipule que les enfants sont encouragés à faire leurs propres choix quant aux matériaux avec lesquels ils choisissent de jouer;
- vous conformer aux politiques. Par exemple, un centre a une politique selon laquelle les enfants malades doivent rester à la maison. Cela peut engendrer la perte d'une journée de salaire pour certaines familles, ce qui pourrait ajouter à leurs préoccupations financières. Par conséquent, certaines familles peuvent malgré tout choisir d'amener leur enfant malade au centre.

Les divers modes de communication, les échanges ouverts et le climat de confiance que vous avez mis en place avec les familles servent de base pour vous soutenir dans ces conversations difficiles. En plus d'utiliser votre jugement professionnel, envisagez les approches pratiques suivantes lors de conversations difficiles avec les familles :

- Abordez les problèmes dès que possible. Vous respectez ainsi les normes de la profession en vous assurant de faire des besoins et de l'intérêt supérieur des enfants une priorité absolue.
- Choisissez un moment et un cadre appropriés. Faites attention à bien planifier toute réunion au moment qui convient le mieux à la famille et dans un endroit où les conversations peuvent se dérouler en privé (par ex., pas devant d'autres enfants ou d'autres intervenants). N'oubliez pas que les autres enfants présents dans le milieu d'apprentissage peuvent entendre la conversation si elle n'est pas tenue en privé. Ils peuvent entendre des noms, des mots clés ou comprendre que le ton n'est pas celui d'une conversation habituelle.

- Rappelez à la famille que vous avez l'intention de planifier une conversation pour la soutenir et collaborer avec elle tout au long du processus, et ce, afin de favoriser le bien-être et du développement global de leur enfant.
- Réfléchissez bien à vos méthodes de communication, que ce soit en personne, par courriel, par téléphone ou par téléconférence. Appuyez-vous sur vos connaissances et votre expérience de la famille pour prendre cette décision.
- Assurez-vous de recourir à des pratiques équitables et inclusives et de respecter la diversité. Tenez compte de la langue parlée par la famille, de son niveau de confort en matière de communication, de sa disponibilité et de son niveau d'accès à la technologie.
- Préparez-vous à la réunion. Prévoyez ce que vous allez dire et toute la documentation dont vous pourriez avoir besoin.
- Soyez conscient(e) de votre ton et de votre langage corporel. Par exemple, le ton est important dans les communications orales et électroniques. Réfléchissez à la façon dont votre ton et votre langage corporel seront perçus, et à la façon de mettre la famille à l'aise, pour qu'elle se sente en sécurité
- Soyez précis(e) sur le(s) problème(s) en question. Ne leur faites pas part de vos suppositions. Donnez plutôt des exemples de ce que vous avez observé ou documenté. Tenez compte de vos choix de mots et du langage que vous utilisez. Par exemple, utilisez des termes que la famille comprendra plutôt que le jargon et les acronymes du secteur ou du programme.
- Écoutez ce que la famille a à dire. Posez des questions appropriées et respectueuses qui vous permettront de bien comprendre leur point de vue.
- Soyez respectueux(euse) de la réponse ou de la réaction de la famille. Il peut s'agir d'une situation nouvelle ou peu familière pour les familles; les réactions peuvent donc varier. Soyez-en conscient(e) et faites preuve d'empathie dans votre réponse.
- Terminez la conversation en proposant un plan. Assurez-vous que vous et la famille avez discuté ensemble du problème et que vous êtes d'accord sur les prochaines étapes.
- Après la conversation, assurez un suivi auprès de la famille. Vous faites ainsi preuve de respect, de bienveillance et d'intégrité et montrez que vous travaillez vraiment en partenariat avec la famille pour soutenir au mieux leur enfant.
- N'oubliez pas vos responsabilités professionnelles en matière de confidentialité. Respectez la confidentialité des informations relatives aux enfants et aux familles, et conformez-vous à toutes les lois sur la protection de la vie privée et le partage d'information (norme VI : A).
- Soyez conscients du déséquilibre de pouvoir inhérent aux relations entre un professionnel, un enfant ou une famille (norme V : B.3). S'il n'est pas pris en compte et ne fait pas l'objet d'une réflexion, ce déséquilibre de pouvoir peut entraver votre communication avec les familles.
- Si le fait de vous adresser seul(e) à une famille vous met mal à l'aise, demandez le soutien ou les conseils d'un(e) collègue ou d'un(e) superviseur(e).

En tant que professionnel(le), il est de votre responsabilité de vous assurer de soutenir chaque enfant et chaque famille en fonction de leurs besoins uniques. Pour certaines familles dont la première langue n'est pas l'anglais, ou qui ont un trouble de l'audition ou de la parole et du langage, un interprète ou une personne de soutien peuvent être nécessaires. Dans ces cas, Wilson (2014) formule les conseils suivants :

- Assurez-vous que l'interprète ou la personne de soutien est préparé(e) à la situation. Expliquez clairement l'objectif, leur rôle et le processus.
- Préparez des informations écrites pour la famille et faites-les traduire ou adapter, si nécessaire.
- Concentrez-vous sur la famille, et non sur l'interprète ou la personne de soutien.
- Utilisez des supports visuels, tels que des accessoires, des images ou des gestes.
- Faites en sorte que la conversation reste ciblée et succincte.

- N'abordez qu'une idée à la fois.
- Donnez à la famille la possibilité de poser des questions et d'en discuter.
- Vérifiez ou clarifiez les informations recueillies auprès de l'interprète ou de la personne de soutien.
- Faites preuve de patience. Prévoyez suffisamment de pauses pour que l'interprète ou la personne de soutien puisse traiter l'information. Laissez le temps à l'interprète ou à la personne de soutien de communiquer sans interruption.
- Montrez-vous attentif(ve) et intéressé(e) lorsque l'interprète ou la personne de soutien communique avec la famille.

Les EPEI comprennent que le fait d'améliorer leur communication et leur collaboration avec les familles est un processus continu. Cela nécessite un engagement, une intention, une réflexion critique et un apprentissage professionnel continu. Prenez le temps de vous engager dans un processus d'autoréflexion ou de réflexion collaborative pour évaluer vos pratiques, politiques et procédures actuelles. Les EPEI font par ailleurs partie d'un collectif en faveur de la responsabilisation des autres membres de la profession en apportant, par exemple, un soutien à leurs collègues qui débutent dans la profession ou en aidant ceux qui se sentent moins confiants dans les conversations courageuses avec les familles. Soutenir d'autres EPEI dans cet aspect de la pratique est également un moyen d'établir et de renforcer vos relations avec vos collègues tout en faisant preuve de leadership.

### Ressources supplémentaires en soutien à votre apprentissage

- Le site du ministère de l'Éducation de l'Ontario [Penser, sentir, agir : Leçons tirées de la recherche sur la petite enfance](#) comprend une section consacrée à l'engagement parental. Pour en savoir en plus, visionnez leurs vidéos.
- Un changement de comportement chez l'enfant peut résulter de changements à la maison (par ex., séparation des parents). Gardez à l'esprit que certaines familles peuvent se sentir mal à l'aise de partager ces informations. Consultez la [Ligne directrice de pratique : Favoriser les interactions positives avec les enfants](#) pour découvrir comment repenser la gestion du comportement et comment interagir avec les familles.

### Pause réflexion

Prenez un moment pour réfléchir à vos stratégies de communication avec les familles dans votre milieu d'exercice.

- Quels préjugés sur les familles ou une famille en particulier pourraient avoir un impact sur vos communications avec elle? (par ex., les commentaires des éducatrices et éducateurs précédents).
- Comment communiquez-vous efficacement les fondements de votre pratique, de la pédagogie axée sur le jeu et vos processus de décision pour que toutes les familles les comprennent?
- Êtes-vous capable d'adapter vos interactions en fonction du style de communication de chaque membre de la famille?
- Comment essayez-vous de comprendre le point de vue de la famille lorsque vous communiquez avec elle?
- Quelles sont vos forces en matière de communication avec les familles?
- Y a-t-il des aspects de la communication avec les familles qui vous posent un défi?
- Comment pouvez-vous continuer à progresser dans ces domaines?

[Pause réflexion sur vos stratégies de communication avec les familles dans votre milieu d'exercice](#)  
(version Word)

[Pause réflexion sur vos stratégies de communication avec les familles dans votre milieu d'exercice](#)  
(version PDF)

## Pause réflexion

Étudiez le scénario suivant portant sur la communication au sujet des vêtements d'hiver de Sanjai :

Jonas, EPEI, travaille dans un programme après l'école auprès de Sanjai, âgé de six ans. On est en plein hiver, et Jonas remarque que Sanjai n'a souvent pas de tuque, de gants ou de bottes d'hiver. À deux reprises, Jonas demande à la mère de Sanjai de ne pas oublier d'apporter des vêtements d'hiver. Le lendemain, Jonas remarque que Sanjai n'a toujours pas la tenue adéquate pour jouer dehors et demande à parler à sa mère en privé lorsqu'elle vient le chercher. Il lui fait part de ses inquiétudes et celle-ci s'excuse de ne pas avoir eu le temps d'aider Sanjai à préparer ses affaires. Frustré, Jonas explique que cela nuit à la routine et qu'il est difficile de trouver des vêtements d'hiver de rechange lorsque Sanjai n'apporte pas les siens. Jonas ne sait pas que la mère vit une séparation tout en s'occupant de ses parents âgés à la maison.

- Quelles sont vos premières réactions face à ce scénario?
- En quoi Jonas a-t-il respecté ou non le *Code de déontologie et normes d'exercice*?
- Qu'est-ce que Jonas aurait pu faire différemment?
- Quel rôle joue la communication dans ce scénario?
- Quelle incidence les croyances et les préjugés de Jonas ont-ils sur Sanjai? Quelle influence ont-ils sur la relation qu'il est en train de construire avec la famille?
- Comment aborderiez-vous cette situation?

[Pause réflexion sur la communication au sujet des vêtements d'hiver de Sanjai](#) (version Word)

[Pause réflexion sur la communication au sujet des vêtements d'hiver de Sanjai](#) (version PDF)

## Pause réflexion

Prenez un moment pour réfléchir de manière critique à la façon dont ces scénarios peuvent être similaires ou différents des situations des familles avec lesquelles vous interagissez dans le cadre de votre pratique. Le recours à la technologie présente des avantages, mais la possibilité d'y accéder n'est pas la même pour toutes les familles. Avec vos collègues ou de façon autonome, réfléchissez à la façon dont vous pouvez utiliser la technologie de manière équitable et inclusive pour favoriser l'engagement des familles. Dans votre réflexion, envisagez des possibilités ou options pour interagir avec les familles qui sont confrontées à des obstacles en matière de technologie.

Les membres d'une famille de votre milieu d'exercice pourraient :

- n'avoir accès à internet qu'en fin de semaine;
- avoir accès à internet et à des appareils technologiques à la maison, mais ne pas être à l'aise pour les utiliser;
- ne pas avoir accès à internet ou à la technologie pendant une durée indéterminée;
- être totalement compétents dans l'utilisation de la technologie et avoir un accès complet à internet à la maison;
- avoir un seul ordinateur que toute la famille partage;
- ne pas avoir d'ordinateur à la maison, mais un téléphone intelligent avec internet.

[Pause réflexion sur l'accès des familles à la technologie](#) (version Word)

[Pause réflexion sur l'accès des familles à la technologie](#) (version PDF)

## Pause réflexion

Prenez un moment pour réfléchir à vos efforts, à vos pratiques et aux politiques actuelles en matière d'engagement familial. Étudiez les questions suivantes, seul(e) ou avec des collègues :

- Qu'est-ce que l'engagement familial signifie pour vous? Quel est votre rôle dans le processus d'engagement familial?
- Quel est le rôle de la famille? De quelles façons les familles sont-elles invitées à s'impliquer dans votre milieu d'exercice?
- Quelles stratégies utilisez-vous ou vos collègues utilisent-ils pour inviter les familles à s'engager?
- Y a-t-il des obstacles, réels ou perçus, à l'engagement familial dans votre milieu d'exercice? Si oui, lesquels? Comment le savez-vous? Comment pourriez-vous les éliminer?
- Comment l'engagement familial se reflète-t-il dans votre énoncé de programme?
- Comment pouvez-vous inviter les familles à s'impliquer dans l'élaboration et la révision des politiques du programme?
- Prenez-vous le temps de réfléchir de manière critique à vos suppositions, croyances et préjugés concernant le niveau d'engagement des familles?
- Pensez à une famille qui aurait eu une mauvaise expérience en matière d'engagement (par ex., elle s'est sentie jugée par des éducateurs sur son rôle de parent). Comment pouvez-vous continuer d'inviter ces familles à s'engager d'une manière qui leur convienne?

[Pause réflexion sur l'engagement familial](#) (version Word)

[Pause réflexion sur l'engagement familial](#) (version PDF)