

# La relation d'aide.

Beaucoup de clients qui viennent nous voir se trouvent en situation de fragilité : inquiétude, angoisse, anxiété, espoir, mal être...

Cette situation de fragilité peut être temporaire et due à un événement récent. Le plus souvent, l'état émotionnel de mal être du client est récurrent, en rapport à des situations passées. Avant d'arriver au cœur de la consultation ou de la séance, technique pour laquelle le consultant est venu, une phase d'accueil et la mise en place d'un contrat sont indispensables.

**« La rencontre de deux personnalités est comme le contact entre deux substances chimiques : s'il se produit une réaction, les deux en sont transformées. » C G Jung**

## **1- L'accueil dans la relation d'aide.**

Même si l'accueil peut être considéré comme faisant partie de l'entretien, nous le traitons indépendamment.

C'est une phase éphémère mais décisive et fragile qui conditionne la suite de la séance. La première impression (la première impression » laisse toujours une « marque »). Le consultant qui est accueilli doit percevoir une ambiance qui favorise la confiance. L'atmosphère est rassurante et sécurisante, propice à une relation d'aide .

Le respect des usages, des règles de l'accueil et la reconnaissance du besoin de présence du client sont les paramètres du premier contact.

Le non verbal : gestuel, sourire, regard, respect des horaires et les mots rituels d'accueil sont autant de facteurs favorables au bon déroulement de l'entretien. L'attitude du praticien marquera ainsi les premiers éléments du cadre. L'objectif de l'accueil est avant tout de mettre de la confiance et de la sécurité dans l'entrevue, ce qui permet au praticien de « poser du cadre » et de clarifier les attentes du ou des clients .

## **2- La notion d'entretien dans une relation d'aide.**

Définition de la relation d'aide d'après R. Mucchielli. (L'entretien de face à face dans la relation d'aide), ESF, 2007

« La relation d'aide est une relation professionnelle dans laquelle la personne doit être assistée pour opérer son ajustement personnel face à une situation à laquelle elle ne s'adaptait pas normalement. Ceci suppose que l'aidant est capable de deux actions spécifiques : - comprendre le problème dans les termes où il se pose pour tel individu singulier dans son existence singulière.

- aider le client à évoluer personnellement dans le sens de sa meilleure adaptation sociale. »

Définition de la relation d'aide d'après C. Rogers. (Le développement de la personne, Dunod, 1996) « Relations dans lesquelles l'un au moins des 2 protagonistes cherche à favoriser chez l'autre la croissance, le développement, la maturité, un meilleur fonctionnement et une plus grande capacité d'affronter la vie ». C. Roger préconise dans l'entretien :

- De plutôt se centrer sur le vécu du sujet que sur les faits présentés.

- De montrer de l'intérêt pour le client qui est avant tout une personne et non pas sur le problème spécifique.

- De manifester évidemment de la considération et favoriser l'échange et l'interaction....

Définition du dictionnaire Robert :

Relation : « Tout ce qui, dans l'activité d'un être vivant, implique une interdépendance, une interaction avec son milieu. »

Aide : « Action d'intervenir en faveur d'une personne en joignant nos efforts aux siens. »

On peut donc dire que l'entretien dans une relation d'aide implique des attitudes, des postures

particulières et spécifiques à cette « entrevue ».

La méthode d'entretien de type humaniste initiée par C. Rogers dans les années 70, est centrée sur la personne et insiste sur l'écoute empathique et le non jugement. « méthode non directive, centrée sur le client. »

- *La non directivité* : c'est favoriser le développement du client en stimulant ses ressources intrinsèques.

- *Être centré sur le client* : c'est avoir de l'authenticité et de l'empathie.

La relation, la communication, l'échange qui recouvrent des réalités différentes, créent du lien.

#### *A- La compréhension empathique.*

C'est la capacité par laquelle sous un mode imaginaire, une personne peut se placer dans le rôle et la situation d'une autre personne afin d'en saisir les sentiments, points de vue, attitudes... propre à l'autre dans une situation donnée... « Comment je me sentirais ou j'agis dans la situation si j'étais à sa place. » (Gordon 1964). Cette compréhension n'est pas uniquement conceptuelle mais demande aussi d'en saisir le sens affectif.

#### *B- L'acceptation inconditionnelle.*

« C'est au moment où je m'accepte tel que je suis que je deviens capable de changer. » C. Rogers «Le développement de la personne », Dunod 1996.

Les défenses du client, conscientes ou pas, ont tendance à s'effondrer si la personne se sent comprise et acceptée dans sa singularité.

#### *C- La congruence.*

C'est l'alignement entre ce que je suis réellement, ce que je pense, ce que je ressens, ce que je laisse paraître et ce que je dis. Pour arriver à cette authenticité, et à cette connaissance de soi, un travail personnel «de nettoyage de l'ombre» du praticien est nécessaire.

### **3- Évaluation d'un échange en trois points.**

1- *La structure* : le cadre qui permet un espace référentiel, sécurisant et contenant pour les interlocuteurs, il définit le pourquoi de la rencontre. Le cadre qui permet l'établissement d'un contrat donc de renforcer la structure entre les personnes est défini par : l'objectif et les attentes, le lieu, la durée, le rythme (périodicité), le coût, la méthode pratiquée, qui pratique, le rôle et le statut de l'intervenant.

2- *Le contenu* : le pourquoi on se retrouve,. C'est l'objectif de la ou des rencontres. Il s'agit donc des thèmes émergents.

3- *Le processus* : c'est globalement le : comment ça se passe dans la relation entre moi et l'autre? Comment, dans un jeu relationnel verbal ou non verbal qui implique des variables affectives et émotionnelles, va se dérouler un échange structuré et interactif?

Dans un entretien de relation d'aide, il n'y a pas de débat, il n'y a pas d'entrevue à des fins de socialisation, il n'y a pas de monologue, il n'y a pas de confession de faute, il n'y a pas de bavardage. Il se peut que l'attitude du praticien, pour plus de clarté, applique un questionnement de détective pour orienter sa pratique, mais cette attitude ne sera et ne pourra jamais être celle d'un inquisiteur ...

### **4- Le contrat.**

Il est défini par le fait de clarifier la demande, l'objectif de la séance et les critères de travail. Le praticien est-il en capacité de répondre à la demande du client ?

Pour cela, le praticien devra connaître ses limites, ses compétences par rapport au contexte présenté et informer clairement la personne sur la possibilité de répondre à ses attentes. Le client doit pouvoir montrer son accord avec l'énoncé du cadre de pratique et favoriser l'émergence de ses ressources psycho-physiques pour accéder à l'objectif demandé. Pour être au clair, l'aidant doit préciser sa méthode, les procédés manuels ou verbaux utilisés afin que le patient puisse déterminer si la pratique proposée lui correspond. Le contrat est donc un accord mutuel en vue d'une action définie par une demande et une offre claire, ajustable en fonction de l'évolution du contexte de la relation d'aide.

### **5- La plainte et la demande.**

Il faut distinguer plainte et demande, l'une n'est pas l'autre et une plainte qui n'est pas transformée en demande n'est pas utilisable..

1- *La plainte* s'exprime par l'énoncé d'un ou de plusieurs signes et symptômes qui expriment une douleur, un handicap physique, un manque de reconnaissance, de relation, de réalisation de soi, de sens existentiel, etc... Cette plainte est relative au présent et exprime un état statique et quelque fois responsabilise un tiers dans la situation exposée : J'ai mal à l'épaule, ma vie n'a pas de sens, on ne m'a jamais reconnu etc.

2- *La demande*, est un appel clair avec une vue sur le futur, et des projets. C'est une démarche d'aller vers, en utilisant l'énergie présente pour une action spécifique.

3- *De la plainte à la demande.*

Écouter la plainte (souffrance), utiliser la reformulation pour valider les dires de la personne et clarifier le vécu, les faits. Demander les attentes du client, s' il est possible d'un faire ensemble. (le faire ensemble concerne à la fois la pratique durant la séance, mais aussi l'entre séance. Le patient doit garder une position active loin du consumérisme thérapeutique.)

### **6- La reformulation.**

C'est donner de la considération et du soutien à la personne lui montrant qu'elle est accueillie, on lui montre qu'elle est écoutée et comprise. Elle évite le décalage, résume et recentre le sujet. Principaux types de reformulation. (infos du site Demos, à visiter. Page sur les reformulations : <https://www.demos.fr/blog/les-differents-types-de-reformulation> )

- *La reformulation reflet en écho.*

Elle consiste à paraphraser le message de l'interlocuteur. Il ne change que la formulation du message :

- elle utilise les termes de l'interlocuteur ;
- il utilise éventuellement la forme interrogative.

*Exemple*

*« Mon travail ici ne me satisfait pas. Je m'y suis résigné jusqu'à présent parce que je pensais me trouver devant des obstacles d'adaptation pratique, mais maintenant, je sais qu'il vaut mieux que je quitte l'entreprise et que je m'engage dans une toute autre voie même si je dois commencer par le bas.*

- *Si je vous ai bien compris, votre travail ne vous plaît pas et vous avez choisi de repartir dans une nouvelle direction.*

Elle peut être introduite par des expressions comme : « Ainsi, selon vous... », « Vous voulez dire

que... », « Si je vous ai bien compris... », « Donc, à votre avis... » ; « Jusqu'à présent, nous avons évoqué les aspects suivants... ». Le praticien peut aussi reprendre en écho les derniers mots de l'interlocuteur.

### *Exemple*

« *Ils ne m'écoutent jamais.*

- *Jamais ?* »

Elle permet de :

- clarifier ;
  - éventuellement traduire pour des participants qui n'auraient pas compris dans le cas d'un travail groupal ;
  - inviter à poursuivre, à développer, à préciser ce qui vient d'être dit ;
  - désamorcer un moment de tension.
- . Reformuler montre à l'autre qu'on l'écoute et l'incite aussi à écouter ;
- désamorcer une manipulation en obligeant le client à prendre clairement position.

- *La reformulation synthèse :*

Elle résume les propos de l'interlocuteur.

*Reprise de l'exemple précédent*

« *Vous avez décidé qu'il vaut mieux changer de carrière*

Elle peut être introduite par des expressions comme : « Vous souhaitez donc... » ; « Je résume... » ; « Pour ainsi dire... » ; « Si je vous ai bien compris... » ; « En résumé... » ; « Pour synthétiser votre demande... »

Elle permet au praticien de :

- faire le point, valider une étape ou reprendre un point ;
- clarifier la discussion ;
- provoquer un nouveau point de départ pour l'entretien : l'interlocuteur peut repartir sur un aspect non évoqué ou passer à l'étape suivante de son raisonnement.

- *La reformulation recentrage :*

Elle dégage un point important du discours, en lien avec l'objectif, par exemple ce qui est nouveau. Elle suppose donc une intuition fine de la part du praticien, une capacité à éclaircir ce que l'interlocuteur dit. Ce type de reformulation est très efficace. En revanche, le risque est de poser un jugement de valeur au lieu de simplement interpréter le sens des paroles de la personne.

*Reprise de l'exemple précédent*

« *Vous voulez dire que vous savez maintenant que les difficultés que vous rencontrez ne sont ni des problèmes d'adaptation, ni d'expérience ?*

Elle commence souvent par : « Si j'ai bien compris... » ; « Vous voulez dire que... » ; « Vous souhaitez... » ; « Votre souhait principal, c'est donc que... » ; « Par rapport à notre sujet, le plus important est... ».

Elle permet de :

- recentrer le débat ;

- mettre en valeur un point particulièrement intéressant par rapport à l'objectif
- ; • Revenir à l'objectif commun.

*- La reformulation transformation.*

Elle consiste à reprendre le message de l'interlocuteur en le faisant apparaître sous un autre jour. Le praticien peut, par exemple, passer sous silence les éléments explicites pour s'attacher aux éléments sous-entendus, ce qui amène le client à percevoir ce qu'il a dit sous un autre angle.

*Exemple*

*« Je suis le seul ici à avoir compris l'importance de réaliser rapidement ce projet... »*

*- Cela revient à dire que les autres n'ont pas su anticiper...*

Elle commence souvent par : « Autrement dit... » ; « En d'autres termes... » ; « Cela revient à dire... » ; « D'un certain point de vue... ».

Elle permet d'apporter quelque chose de nouveau dans la mesure où elle propose à l'interlocuteur un autre point de vue. (recadrage) Au cas où le client aurait fait une erreur dans la manière d'énoncer, cela l'aidera à la comprendre sans pour autant le braquer : en changeant la perspective.

*Exemple : dire « Cela revient à dire que tous les autres manquent de compétences... » peut amener l'interlocuteur à revoir sa position en s'apercevant de la radicalité de ses propos.*

**7- La distance.**

Appelée aussi proxémie, c'est une distance issue de l'aspect culturel d'une «civilisation» mais aussi en fonction du ressenti et de la perception des limites de son territoire. C'est un espace intermédiaire avec le client qui montre à la fois le respect vis-à-vis de celui-ci, mais aussi l'implication du thérapeute dans la rencontre. La variation de cette distance est en rapport avec la nature de la communication. Edward Hall qui a travaillé sur cette notion (la dimension cachée, Points essais, 1978) fait référence à quatre grandes situations :

. De 0 à 50 cm, c'est la distance intime, celle du chuchotement, du murmure, de la relation de confiance. Les cinq sens sont présents favorisant les pulsions du corps.

. De 50 cm à 1m, c'est la distance personnelle du bavardage où les mouvements sont libres. .

De plus ou moins 1.50 à 3m, c'est la distance sociale, celle qui permet les codes et conventions quand la parole n'est plus vraiment audible.

. 6 m et plus, c'est la distance publique, celle du discours, du spectacle.

**8- Les différents paramètres de la communication non verbale.**

Toute communication implique une attitude, un regard, une posture, une mimique, une odeur ou non qui vont être perçus consciemment ou non. Ces comportements peuvent modifier le présent par associations d'idées pouvant aller jusqu'à la réactivation d'un trauma lors de la séance ou dans un travail intrapsychique postérieur à la rencontre.

Voici les éléments les plus impliqués dans la communication non verbale :

le regard, la voix, le rythme de parole, la gestuelle et les attitudes corporelles, le sourire...

**9- Les obstacles possibles à une communication.**

. Certaines attitudes favorisent une difficulté à la relation d'aide :

Trop d'évaluations, de consolations, d'investigations, d'interprétations, de propositions de solutions, de complicités... L'excès de rationalisations, de détails, de généralisations, d'émotions, d'évitements, de projections...etc bloquent aussi la communication.

. *La projection* au sens psychanalytique est une opération mentale inconsciente par laquelle un sujet expulse hors de lui des attributs, caractéristiques, sentiments, désirs, émotions pour les localiser dans « un autre ».

Le sujet peut projeter dans le monde extérieur ce qu'il ne veut pas mais ne connaît pas ...niveau de l'inconscient.. Soit, il peut projeter ce qu'il ne veut pas mais qu'il connaît : niveau conscient, ou en tout cas ce qu'il ne méconnaît pas : niveau préconscient.

. *Le transfert* est un terme de psychanalyse utilisé par Freud définissant le mécanisme par lequel un sujet reporte inconsciemment ses désirs, pensées, fantasmes, sentiments, émotions sur le thérapeute. Il y a dans ce cas un lien affectif intense du patient vers son thérapeute similaire aux liens vécus par le client avec les personnes importantes pour lui dans son enfance. C'est un lien automatique et incontournable indépendant de toute réalité objective.

C'est un pan du passé, mal intégré qui tend à se réactualiser. Les conditions présentes vont permettre la manifestation de ce fragment d'histoire sous la forme du transfert. Sandor Ferenczi est un des premiers psychanalystes à étendre ce concept à toutes les formes de relations en dehors du champ psychanalytique. Le transfert peut exprimer deux polarités : le positif avec une relation teintée de bons sentiments et le négatif marqué par des mouvements d'hostilité, d'agressivité, de mépris...etc à l'égard du thérapeute. Dans une situation duelle, le transfert est souvent de nature parentale et le praticien peut recouvrir une figure paternelle ou maternelle. *Le contre-transfert* est l'ensemble des réactions inconscientes de l'analyste à la personne de l'analysé et spécialement de son transfert. Le thérapeute transfère, lui aussi, des émotions, sentiments et reliquats de relations passées sur son patient.

#### **Merci de votre attention.**

Ce cours est construit par Armand Van Nooij à partir de l'enseignement de Mme Sylvie Rouvière. Formatrice à ARTEC – Ivry /seine  
« La relation d'aide – écoute et accompagnement »,

et de celui de M. Jean Marie Noubia. Formateur à ARTEC Ivry/sein « Les affects en relation d'aide ».