

# RELATION D'AIDE

Cadre de l'intervention du service social. Comprendre pour agir  
« La relation d'aide, un surcroît de présence à l'autre et au monde »

## LA RELATION D'AIDE

### Atelier I

« Le véritable poète a pour vocation d'accueillir en lui la splendeur du monde » (Goethe)

« Le véritable assistant social a pour vocation d'accueillir en lui ... ? »

Vous avez 3 minutes

### I. Nature et objectifs.

Selon Aline Dhers (formatrice Hautes Etudes en Pratique Sociale), l'aide sociale professionnelle peut se définir comme :

« Cette relation qui permet à un aidable de sortir de sa situation d'exclusion pour devenir une fois aidé, un acteur à part entière dans le champ social. L'aide produite au lieu de maintenir et d'institutionnaliser des situations de mis à l'écart favorise un changement dans l'exercice de la capacité sociale de l'aidable et par là contribue à lui restituer une identité sociale. Cette aide a besoin pour s'exercer, que la relation aidant/aidé s'établisse sur la confiance, sur une implication personnelle de l'aidant et sur l'autorisation (étymologie : devenir auteur) de l'aidable. »

Selon Mathilde du Ranquet, « c'est une relation humaine positive chaleureuse et contrôlée... »

### II. Définition.

« La relation d'aide est une relation professionnelle dans laquelle une personne doit être accompagnée pour opérer son ajustement personnel à une situation à laquelle elle ne s'adoptait pas favorablement. »

Dans sa recherche, A. Dhers fait la proposition théorique suivant : « la relation d'aide serait cet acte qui réunirait deux sujets inscrits dans le champ social et actualisant à des titres différents leurs inscriptions ; l'un ayant pour fonction sociale de seconder l'autre dans sa capacité et son droit, à devenir auteur de ses relations et de sa vie sociale ».

Selon Carl Rogers in « le développement de la personne » (Paris, Dunod, 1968), la relation d'aide est une relation « dans laquelle l'un au moins des deux 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 ».

Dans « La relation d'aide et la psychothérapie » il définit la relation d'aide comme « une relation permissive, structurée de manière précise, qui permet au client d'acquérir une compréhension de lui-même à un degré qui le rende capable de progresser à la lumière de sa nouvelle orientation. »

### III.1. Buts de la relation d'aide.

- que la personne se sente accueillie et comprise dans ce qu'elle vit (peur, anxiété, tristesse...)
- que la personne reconnaissse sans distorsion la nature de l'expérience de vie en cours.
- que la personne reconnaissse la signification qu'il accorde, sur les plans affectifs et sociaux, à l'expérience en cours (jugement sur sa démarche, impression personnel, honte de ne pas être à la hauteur...).
- que la personne reconnaissse la signification la place que cette expérience prend sans sa vie à l'égard de ses valeurs et de la satisfaction de ses besoins.
- que la personne reconnaissse en lui les caractéristiques physiques, intellectuelles, affectives, sociales et spirituelles qu'il possède pour assumer l'expérience en cours et qu'au besoin il acquière les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires pour utiliser ses ressources internes ou pour puiser dans l'environnement celles dont il a besoin pour faire face à cette expérience.
- que la personne fasse un choix dans la façon d'assumer sa vie à l'égard de cette expérience.

Jacques Chalifour, « La relation d'aide », Gaëtan Morin Editeur, 1998, p.18. (texte adapté).

### III.2. Les conditions.

La relation professionnelle est caractérisée par des principes d'action qui s'appuient à la fois sur des connaissances et sur des valeurs.

Les concepts rogériens en particulier les concepts comme la congruence, l'empathie et le non-jugement ont eu une influence importante pour établir les bases de la relation d'aide.

Focalisé sur la relation d'aide, C. Rogers a défini des conditions optimales de cette relation, fondée à la fois sur une théorisation des attitudes psychologiques et des valeurs humanistes.

Pour C. Rogers, la considération positive inconditionnelle est une attitude, une manière d'être, une façon de se présenter à la personne concernée, une façon de lui dire : « je vous porte attention », et non pas : « Je vous porte attention à condition que vous vous comportiez de telle ou telle manière ». (C. Rogers, « Le développement de la personne », Dunod, 1968, p.203).

Il faut que la personne accompagnée se sente en état d'acceptation. En d'autres termes, il faut qu'elle éprouve la liberté de dire tout ce qu'elle souhaite, de se présenter à moi sous n'importe quel visage son discours étant accueilli avec un intérêt soutenu quel qu'en soit le contenu.

Rogers dit que l'aïdant doit avoir une attitude congruente, c'est à dire : l'unité de l'attitude extérieure du sentiment dont j'ai conscience et de celui qui j'éprouve au fond de moi-même. Rogers exige que l'intérêt au discours de la personne accompagnée ne soit pas seulement une attitude extérieure, si l'aïdant affecte d'accepter l'autre, alors qu'au fond de lui-même, il éprouve une forme quelconque de refus ou de rejet, les faux-semblants de son comportement ne le rendront pas digne de confiance aux yeux de la personne accompagnée.

L'expression de moi-même doit être facilitante afin que je puisse communiquer sans ambiguïté l'image de la personne que je suis. L'aïdant ne doit pas apparaître masqués sous un rôle, sous un statut. « Pour écouter l'autre, il me faut d'abord m'écouter moi-même » Carl Rogers.

Manifester à la personne accompagnée une attitude positive, lui manifester dit Rogers « chaleur, attention, intérêt, respect. »

Pour éprouver de l'intérêt pour autrui, il faut que je sois « assez fort dans ma propre indépendance pour ne pas être déprimé par sa dépression, angoissé par son angoisse, ou englouti par des dépendances. Cela implique la capacité d'assumer, de contrôler ses propres sentiments pour ne pas fuir le client en ressentant les mêmes sentiments exprimés par lui ».

Aider l'autre à être ce qu'il est, à se réaliser, l'accepter tel qu'il est, sans approbation, ni réprobation. Manifester une approbation, induit l'autre à adopter une attitude, à construire une image de lui-même qui sa satisfaire l'aïdant, il se montre non tel qu'il est mais tel que l'autre lui devoir être. De même, manifester de la réprobation induit le client à s'autocensurer ou à rejeter la relation. Il s'agit donc de libérer le client de la peur d'être jugé.

La relation d'aide suppose que l'autre soit connu en tant qu'autre en tant que différent de moi, c'est ici qu'intervient ce que Rogers appelle l'empathie.

L'empathie serait « la capacité d'entrer complètement dans l'univers des sentiments d'autrui et de ses conceptions personnelles, et de les voir sous le même angle que lui ». (On embrasse son esprit). Empathie ne veut pas dire sympathie. (grec sun, avec et pathien, ressentir).

Dans cette attitude empathique, il s'agit pour l'aïdant ou le thérapeute de tenter l'exploration des émotions et des idées d'autrui, sans souhaiter porter un jugement de valeur sur cet ensemble d'expérience psychologique.

Le processus d'empathie consiste donc en une sorte d'identification temporaire et limitée avec l'usager, on s'efforce d'abandonner son propre cadre de référence pour utiliser celui du client de façon à appréhender l'expérience sous l'angle de la personne qui la vit et non pas à partir de notre propre point de vue. En tant qu'homme j'appartiens à la seule espèce vivante capable de me figurer les représentations de l'autre.

Il est impossible de pratiquer l'empathie, même de manière approximative, sans accepter tous les aspects de lui-même que l'usager juge bon de montrer.

Le comportement du professionnel ne doit à aucun moment être ressenti par son interlocuteur comme une menace.

Pour que la personne accompagnée puisse communiquer avec le professionnel, il faut qu'il soit libéré de la peur d'être jugé.

L'image sociale du moi, c'est à dire l'image que je suppose exister chez les autres, la manière dont j'imagine qu'il me voit, peut jouer un rôle d'obstacle et venir obstruer les canaux de la communication.

La théorie rogérienne considère l'autre comme un processus en devenir et non rechercher ce qu'il a été dans le passé. On voit apparaître ici la méfiance de Rogers à l'égard d'une activité diagnostique. Nous sommes toujours le psychiatre de l'autre. Rogers travaille avec le présent.

## ATELIER 2 – Aquarium « Examen de conscience »



Dans une expérience professionnelle ou bénévole. « Le jour où je n'ai pas eu un regard positif inconditionnel pour un collègue ou pour un adhérent de l'association »

### **III.3. Les principes qui régissent la relation d'aide.**

On peut dégager un ensemble de sentiments et de réactions communes à tous ceux qui ont besoins d'aide.

Besoin d'exprimer ses sentiments tant positifs que négatifs : crainte, ressentiment, insécurité etc... ou leur différence.

Besoin de se sentir en confiance, dans la recherche menée par A Dhers, l'analyse du discours des usagers fait apparaître que le sentiment de confiance serait en quelque sorte une base minimale qui lui permettrait d'établir une relation. La confiance serait déjà comme une reconnaissance à priori du travail social, comme celui qui va pouvoir aider.

Besoin de se sentir compris et de recevoir une réponse aux sentiments et aux demandes qu'on exprime.

Besoin d'être reconnu comme une personne possédant valeur et dignité. Besoin d'être considéré. Le regard de l'as ne doit pas le réduire à telle ou telle incapacité. Cette reconnaissance et cette considération correspondent au besoin fondamental constitutif de l'identité sociale de tout homme. Tout homme pour exister et pourachever sa propre constitution a besoin d'être reconnu par les autres à la fois comme semblables et différents d'eux.

Besoin d'être traité comme un individu, sujet de droit, et non comme un cas une catégorie.

Besoin de faire ses propres choix, de prendre ses propres décisions concernant sa propre vie, besoin de ne pas être manœuvré.

Besoin de voir garder confidentiel, les éléments de sa situation.

La prise en considération de ces besoins amène à poser les principes d'action qui doivent sous tendre la relation d'aide.

**Principe d'individualisation** : aspect objectif et subjectif d'une situation. Il faudra aider la personne ou le groupe familial par rapport aux sentiments qu'elle ou il éprouve dans cette situation.

**Principe d'acceptation** : il nous faut arriver à une meilleure compréhension de moi-même, des autres. La reconnaissance de nos propres réactions nous amène à mieux les admettre chez l'usager.

**Principe d'autodétermination** (respect de la liberté des personnes).

Il se fonde sur la conviction que chacun a en lui-même une capacité de développement qu'il faut aider à actualiser, qu'il garde quels que puissent être ses handicaps une part de responsabilité qu'il peut utiliser et augmenter. L'autodétermination renvoie aux notions de direction et de non-direction, c'est à dire attitude autoritaire ou de laisser faire.

Une attitude autoritaire répond souvent à un besoin de domination de celui qui exerce l'autorité ou à un certain moment dans son rôle. Une attitude de laisser faire provient souvent et est toujours ressentie comme une certaine indifférence affective, un certain mépris des capacités de l'autre.

La reconnaissance des droits du client à l'autodétermination et la mise en pratique de ce principe entraîne également les reconnaissances de sa responsabilité.

Définition d'autoritarisme : caractère qui impose, fait sentir son autorité d'une manière absolue, sans tolérer la contradiction.

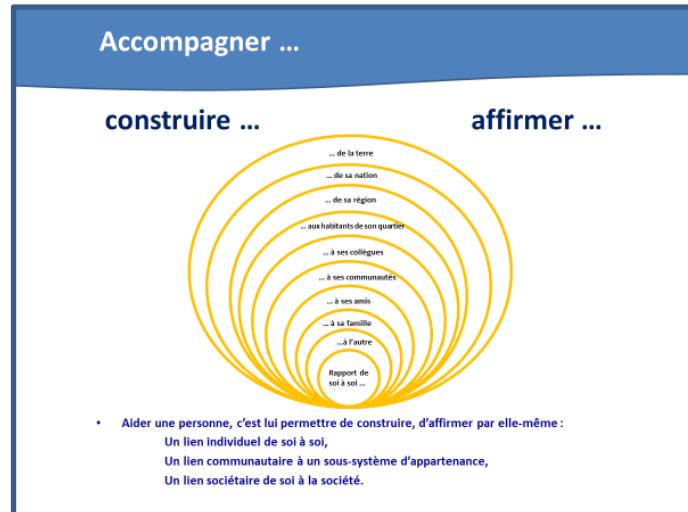
**Principe du secret professionnel** : la personne compte sur la discréction de l'assistant social.

La discréction répond ici à une exigence, c'est une règle déontologique et c'est un élément de la relation de confiance. Le secret professionnel ne concerne pas seulement des faits graves, mais concerne aussi des faits minimes.

**Principe de réalité** : M. du Ranquet dégage de cinquième principe qui « empêcherait selon elle la méthode et la relation de se transformer en illusion. La première réalité que l'as doit affronter c'est lui-même avec ses limites personnelles et professionnelles, limite de compétences et de pouvoir.

Important de clarifier avec l'usager les limites de son pouvoir de sa compétence. (Clause de moralité).

En conclusion, à ce chapitre, on peut dire l'aïdant doit être conscient des contradictions liées à la situation d'aide qui exige simultanément l'engagement dans la relation et suffisamment de distance pour pouvoir aider. La relation d'aide professionnelle même de manière étroite une dimension professionnelle même de manière étroite une dimension professionnelle et une implication personnelle.



#### **IV. Dynamique de la relation d'aide.**

La relation professionnelle va présenter une dynamique bien caractéristique, liée à l'interaction des personnes.

##### **IV.1. Les niveaux d'information.**

L'enquête doit essayer de retrouver et de recouper trois niveaux d'information nécessaires et complémentaires

- *les faits, j'ai vu, j'ai entendu, j'ai perçu, j'ai senti, j'ai observé,*
- *l'émotion, le vécu : j'ai ressenti, j'ai le sentiment,*
- *l'opinion, le jugement, l'intuition : je pense, je sais, je crois, j'ai l'impression.*

Pour apprécier le cheminement d'une expression, il faut donc saisir la relation entre ces trois niveaux d'information. Il faut comprendre la dynamique, l'interaction entre ce qui a été vécu et ce qui a été pensé, ressenti. L'entretien doit alors répondre aux questions-clés: quoi ? qui ? où ? quand ? comment ? pourquoi ? Elle doit ainsi situer, caractériser les lieux, les événements, les actes. C'est dans la mesure où le discours ne restera pas au niveau des idées générales et de l'abstraction que le plan d'action progressera.

L'assistant de service social essaiera d'avoir une image suffisamment claire et précise de l'environnement humain et matériel d'une personne. On l'amènera à dérouler le « film » (approche narrative) de son histoire. Pour apprécier une information, le travailleur social a besoin des éléments de comparaison qui lui permettront de mieux saisir la réalité de l'aidé. Toute information est relative : on cherchera à travailler sur les écarts de perception, donc sensations, de sentiments, d'opinions. Il faudra faire préciser différences et similitudes à partir des rapports

- vous / les autres,
- ici / ailleurs,
- avant / maintenant.

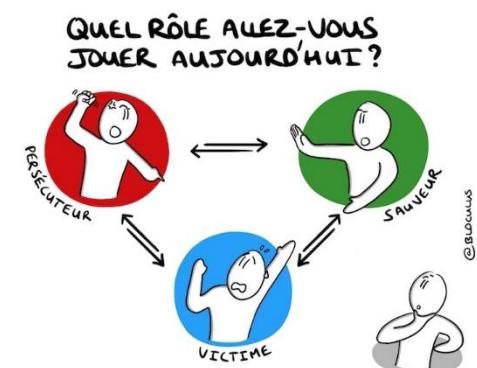
Par exemple, l'aidant demandera : « Comment les choses se passaient-elles avant ? Comment ça se passe maintenant ? Avez-vous d'autres exemples semblables ? En quoi cette situation est-elle différente de la première ? »

Dans un entretien, le travailleur social doit montrer par son attitude qu'il n'attend pas une seule réponse toute faite. Il va encourager les re-formulations, les rectifications, et tolérer les incertitudes. L'entretien n'est pas un examen avec de bonnes ou de mauvaises réponses mais un échange progressif par lequel on cherche à comprendre et analyser le cheminement d'une expression. Le processus de réponse y est plus important qu'une pseudo-réponse.

*Une grande partie de mon intervention, mercredi, portera sur les « trucs et astuces » mais aussi sur les « pièges à éviter ».*

*Parmi les pièges à éviter, nous analyserons la place de « Sauveur » et les risques que cela peut engendrer dans une relation d'aide professionnelle.*

Triangle de Karpman croqué par @bloclus



Pour aller plus loin ... les conditions d'établissement de la relation d'aide.

Paul Carle, professeur au département communication sociales et publiques à l'Université du Québec à Montréal et Giancarlo Collacciani, psychothérapeute

Type	Limite	Puis-je y changer quelque chose ?
Extérieur à la relation	1. Les lieux physiques 2. Le bon moment 3. Les sources de distractions	Oui Oui Oui
Limites de l'autre	4. Son degré d'isolement 5. Son degré de désorganisation 6. Ses comportements (agressivité, souffrance ...) 7. Ses attentes et ses désirs 8. Sa personnalité 9. Son implication dans la relation	L'amener à parler Diminuer l'anxiété + ou -
Mes limites	10. Ma tolérance (ce avec quoi je suis à l'aise) 11. Mes caractéristiques (sex, âge, formation...) 12. Mon implication dans la relation 13. Mes présupposés, mes préjugés, sur ce que la personne vit 14. Mes valeurs 15. Mes modèles, théories	+ ou - Non + ou - habituellement non + ou - + ou - Oui, à mettre de côté
Limites dans la relation	16. Climat 17. Confiance 18. Affinité 19. Les rôles de la relation et l'asymétrie qu'ils induisent 20. La philosophie ou l'approche de l'organisme dans un contexte professionnel	Oui Oui + ou - (j'ai à m'interroger) Oui Non, pendant la relation, oui, avec l'organisation par la suite/

## I. L'écoute.

Extrait tiré de l'ouvrage de Maurice Bellet "Ecouter".

"L'œuvre de l'écoute est de veiller sur la parole, la protégeant contre ce qui la détruit ou l'empêche de naître. Elle ne contrôle pas elle ne conduit pas, elle ne produit pas : elle veille. Entendre c'est voir de cette vue qui n'est point celle du voyeur, qui n'est pas arrêter par le spectacle, l'évidence, la chose. Entendre, c'est toucher, de ce toucher sans prise et même sans contact qui se borne, limite heureuse, à donner la pure présence."

A l'ère d'internet et du portable, nous ne sommes pas au siècle de la communication. De la vitesse, certes, mais pas de la communication ; nuance. Et aujourd'hui, nous ne savons pas communiquer, nous ne savons pas parler. Nous oubliions trop rapidement que nos conditions de vie dépendent moins des conditions d'existence que de conditions de co-existence.

A la base de la communication, le langage. Parole et écoute sont deux sœurs jumelles qui ne se conçoivent pas isolément.

A la base de l'écoute et de la parole, le langage : c'est un système actif et complexe, spécifique à l'être humain par lequel il code sa perception du monde, traite les informations, les mémorise et les produit, afin de traduire sa représentation de cette perception.

Cette structure pragmatique nous oblige à prendre en compte l'environnement. Et c'est là le drame. Michel Leiris, écrivain et ethnologue, nous dit ceci : "Une monstrueuse aberration fait croire aux hommes que le langage est né pour faciliter leurs relations mutuelles." Car se laisser entraîner totalement par une partie de l'environnement c'est être certain de se trouver fortement opposé à d'autres dont les systèmes culturels diffèrent totalement. Le but sera de trouver une harmonie dynamique dans un environnement riche de tentations contradictoires. Il faut changer, progresser sans se créer de tensions internes. » ... tout un programme.

**Thierry Delamare – Cadre pédagogique**

t.delamare@irtsnouvelleauquitaine.fr

05 56 84 20 80