



LA RELATION D'AIDE

Il y a tant de formes d'aide : économique, d'assistance, professionnelle, d'enseignement, d'aide psychologique, tout en gérant bien les institutions et en priant pour son prochain. La tradition catholique a élaboré, au cours du temps, toute une « doctrine » des œuvres corporelles et spirituelles de miséricorde : formes d'aide qui caractérisent la vie chrétienne en relation avec le prochain ayant besoin d'une aide. Elles sont toutes opportunes et le choix devra se faire en fonction des nécessités de la personne que nous rencontrons.

Délimiter le champ de la relation d'aide

La relation d'aide est seulement une forme – ni la meilleure ni l'unique – d'aide au prochain en difficulté.

Elle se manifeste au moyen de la relation, soit par le dialogue, par la communication ou par la rencontre personnelle. Voici une manière de la décrire : « c'est quand un aidant – si possible préparé – rencontre pour une série de dialogues/ entrevues une personne consciente de vivre avec des difficultés et qui cherche un appui affectif/ moral ».

Libérons le champ des visions partielles : une rencontre occasionnelle, « un échange de quelques mots », dire des phrases de circonstances, ne sont pas véritablement une relation d'aide, même si elles peuvent être des formes qui « aident ». L'aidé est conscient d' « avoir un problème » et à cause de cela, il commence une relation avec un certain degré de « formalité ». Le désir d'écouter, d'encourager et d'aider n'est pas suffisant pour légitimer l'utilisation de l'expression « relation d'aide » : l'aidant doit être conscient de ce qu'il est en train de faire, il doit se guider avec une méthodologie apprise et appliquée avec cohérence. Nous pourrions dire qu'il doit prêter une aide « professionnalisée » - bien qu'il ne soit pas un professionnel – et ne pas agir seulement avec sa bonne volonté, ni se fonder sur ses intuitions ou les formes « routinières ».

Ceci nous aide à comprendre que toutes les personnes ne peuvent pas être « candidates » à la relation d'aide : les personnes qui souffrent de désordres psychologiques, les personnes âgées ayant une démence sénile, les enfants, les personnes de tout âge qui ne veulent pas se compromettre, ne sont évidemment pas des personnes qui peuvent bénéficier du dialogue de la relation d'aide. On pourra parler avec elles, passer du temps « en parlant », mais cela ne constitue pas une relation d'aide, bien que, je souhaite le souligner, cela puisse être une forme d'aide.

Finalité de la Relation d'Aide et de son efficacité

La Relation d'Aide doit atteindre des résultats concrets, sinon elle devient une perte de temps inutile. En même temps, nous devons être réalistes : la Relation d'Aide ne peut pas résoudre tous les problèmes ; certains problèmes n'ont pas de solution, d'autres requièrent des interventions de spécialistes.

Pour évaluer l'efficacité de la Relation d'Aide, nous devons avoir à l'esprit quelques objectifs possibles :

L'aidé a été véritablement aidé quand :

- il a pu communiquer ses propres émotions et expériences ;
- il est arrivé à une compréhension plus précise de ses mécanismes intérieurs ;



- il sait analyser son comportement avec plus de réalisme, donner une attention plus précise à ses nécessités, ses valeurs, ses motivations ;
- il sait évaluer ses recours et ses limites avec plus de réalisme ;
- il accepte la réalité extérieure ;
- il jouit d'une plus grande autonomie ; se comporte d'une manière plus authentique ; il entre en relation d'une façon plus adéquate ; il gère avec créativité ses conflits ; il intègre son passé et sait planifier son futur sans préoccupations exagérées ; il peut profiter des plaisirs de la vie ; il a appris à affronter ses problèmes et ses souffrances sans avoir à recourir toujours à une aide extérieure.

Les signes de réussite de la Relation d'Aide peuvent être multiples. Paradoxalement, on peut dire qu'une Relation d'Aide efficace conduit à son inutilité : il n'y aurait plus personne à aider parce que chacune aurait appris les stratégies pour affronter les problèmes et à grandir de façon sereine.

Méthodologie

Il n'y a pas de méthode unique pour la relation d'aide. Nous rencontrons différents « modèles ». L'important, c'est de suivre l'un d'eux avec ordre et cohérence. Dans un article, on ne peut pas développer toute la méthodologie, cependant on peut offrir quelques pistes.

Tout commence par l'accueil de la personne, en lui offrant du temps, de l'amabilité et une écoute.

Favoriser, avant tout, l'expression de la souffrance qui afflige la personne et les émotions qui l'embarrassent : tristesse, peur, colère, culpabilité, honte, etc. On favorise cette manifestation par une écoute attentive et quelques formes de reformulation empathique.

La personne qui demande de l'aide – généralement – attribue la responsabilité de sa souffrance à des causes et des responsabilités extérieures : une maladie, la mort d'un être cher, les attitudes des proches, des voisins, des chefs. Il manque la compréhension et la conscience de ce que la souffrance n'est pas seulement un phénomène qui nous affecte de l'extérieur, mais plutôt un processus d'élaboration personnelle, dans lequel les souvenirs, les attentes, les convictions, les valeurs et les croyances prennent de l'importance. Nous pourrions dire qu'une partie de la souffrance dépend de la façon dont nous l'interprétons et la gérons.

La Relation d'Aide cherche à aider l'aidé à voir sa « responsabilité » dans ce qu'il se passe : ses perceptions erronées, son style de relation avec les autres, ses demandes et ses lacunes, sa vision de la réalité et ses valeurs. Il s'agit de passer d'une valorisation externe « on ne peut rien faire dans cette situation », « les autres doivent changer », « je n'ai pas le contrôle de la situation » à une évaluation du degré de la responsabilité et de la possibilité de « changer » quelque chose (la perception, l'interprétation, la façon de communiquer, la manière de réagir, etc.). Il s'agit d'une étape assez longue dans laquelle on s'implique. C'est plus facile d'attribuer la faute aux autres, au destin, à Dieu et de nous considérer comme des « victimes » de la situation, plutôt que de voir nos possibilités (et aussi nos responsabilités) et de décider que « je dois faire quelque chose ».

Dans une dernière étape, on accompagne l'aidé à faire en sorte que le changement des attitudes et des comportements soit des propositions concrètes et viables.

La Relation d'Aide ne résout pas les problèmes et ne donne pas non plus le bonheur à la personne aidée, mais elle est positive si elle l'aide à être plus conscient de ses dynamiques intérieures et de la possibilité de prises d'attitudes plus « actives » dans sa vie.



L'écoute

L'écoute est la *pierre angulaire* sur laquelle se basent toutes les réponses génératrices d'aide. En effet, quand quelqu'un se sent écouté, il reçoit la perception chaleureuse d'être pris en considération et d'avoir de la valeur aux yeux de son interlocuteur. Bien que ce soit une attitude d'importance fondamentale, l'écoute authentique *n'est pas facile à réaliser*. Dans une analyse approfondie, l'écoute est un mouvement par lequel l'individu, en sortant de lui-même, reconnaît et affirme la réalité « autre », celle à laquelle il fait face. Un tel mouvement d'« abandon du centre » de la conversation de la part de l'aidant, implique la capacité de *faire silence dans sa propre intériorité*, elle-même chargée de nécessités, de désirs et d'émotions.

La difficulté de l'écoute, très souvent, réside en ceci : au moment où on voudrait écouter l'autre qui nous parle, nous nous surprenons à *nous écouter nous-mêmes*. Cela arrive facilement mais fréquemment, quand l'interlocuteur nous raconte des événements dramatiques, il exprime des sentiments intenses et des idées différentes.

Il peut aussi arriver que la rencontre interpersonnelle se limite à un « ping-pong » verbal, sans s'impliquer personnellement, ou en exerçant une « sélection » des contenus ou des sentiments.

L'écoute, en plus d'être le fruit d'une bonne volonté, est aussi le résultat d'un apprentissage. Voici quelques indications suggérées par divers auteurs, pour améliorer la compétence de l'écoute :

- Écouter les choses importantes dites par l'interlocuteur à propos de lui-même, explicitement ou implicitement, à travers le langage verbal et non-verbal ;
- Écouter non seulement les contenus, mais aussi les résonances émotionnelles qu'elles suscitent sur la personne ;
- Suspendre tout jugement sur la personne de l'interlocuteur et sur ce qu'il nous communique, en évitant les préjugés et les stéréotypes ;
- Résister aux distractions extérieures, cherchant à en minimiser l'attrait ;
- Attendre avant de répondre. Quelques secondes de pause après l'intervention de l'interlocuteur nous permettent de réfléchir à notre réponse.

L'écoute est un exercice qui requiert des efforts et une pratique (si nous nous sentons un peu fatigués par l'écoute, il est presque sûr que nous ne la ferons pas bien). L'écoute implique un effort d'attention, en essayant de comprendre le contenu du message qu'émet l'interlocuteur, mais surtout, en observant son état émotionnel ainsi que le contexte évoqué. Il s'agit d'identifier les émotions de la personne et de « syntoniser » avec elle pour pouvoir l'aider à sortir de sa situation de découragement ou de désespoir. On écoute avec une attitude ouverte et sereine, sans distractions, ni interruptions, ni jugements ni interprétations, afin de favoriser un état de confiance et de sécurité ; la personne se sent accueillie, en sécurité et tranquille pour pouvoir approfondir sa problématique, avec le sentiment d'être écoutée comme une personne importante, unique, ayant de la valeur pour son auditeur.

Écouter signifie accepter les personnes comme elles sont et comme elles pensent, pour se rendre compte que chacune est un monde qu'il faut entrevoir précisément pour le comprendre. Écouter suppose de se taire, dans un silence qui va au-delà du fait de ne rien dire et qui implique d'être attentif avec tout notre être : c'est une attitude dans laquelle on « com-prend » l'« autre » dans sa globalité.

Tout cela se réalisera au moyen d'une préparation adéquate pour aider la personne qui en a besoin, mais surtout, par le langage non-verbal de l'aidant (attitudes, gestion des émotions, gestion de



l'environnement...).

De la proximité à la distance

Dans les relations *habituelles*, les rôles sont définis ; la relation de proximité-distance a trouvé son équilibre, la gestion des émotions est plus facile. Au contraire, la rencontre avec « l'inconnu », le rôle, la position, le niveau d'exposition émotionnelle doivent constamment se moduler et se redéfinir.

Pour cela, il est nécessaire de réfléchir et de faire un récapitulatif des émotions et des vécus, pour favoriser l'approche de *l'aidé* aux situations de nécessités sociales et personnelles. Sinon, ces rencontres aboutissent à une relation de supériorité-infériorité ou à une relation symbiotique et d'identification qui devient souvent un désir de se « décharger » pour être soulagé. La charge des angoisses émotionnelles et des souffrances existentielles peut nous remplir de sentiments douloureux et dépressifs, qui nous incitent à nous éloigner et à fuir la relation.

Il est possible de détecter une autre difficulté dans une régulation défectueuse de la proximité-distance émotionnelle : on peut entrer « trop en contact » avec les angoisses des autres, vivant alors une douleur *dépressive*, ou bien, on peut rester « trop à distance », en enregistrant la souffrance et la douleur, mais sans s'impliquer. Dans le premier cas, nous perdons les limites entre nous et les autres, en enchevêtrant et en compromettant notre identité ; c'est ce qui arrive quand *l'aidant* ne parvient pas à préserver ses relations intimes et familiales de ce qui se passe dans l'exercice de sa relation d'aide. Dans le second cas, la distance ne permet pas une réelle compréhension de la souffrance d'autrui.

Accompagner la personne et ne pas « résoudre son problème »

Le plus simple est de considérer la situation, le problème, la « syntonie », et non la personne. Nous *sommes face* à un malade, à un toxicomane ou à un pauvre ; il n'est pas toujours facile de penser que nous sommes dans une relation avec une personne, avec son individualité et que, comme être unique, elle est capable d'interagir avec son milieu ambiant, qu'elle participe au processus de la gestion de sa santé, qu'elle est porteuse d'une série de besoins et d'une anxiété de vivre. Nous nous limitons souvent à « l'identité » extérieure, à l'image ou à la première impression, sans nous donner la possibilité de connaître l'autre, d'aller plus loin que ce que nous percevons immédiatement.

La vocation de tout homme est d'être appelé à profiter de la plénitude de la vie, à être une personne capable de faire des choix libres et autonomes ; bien qu'elle « ait des problèmes », la personne reste toujours *titulaire* de ses droits : droit au respect et à la compréhension, à l'amour, etc. Par conséquent, il est nécessaire de regarder la personne pour la rejoindre dans sa totalité et dans son identité, et non en nous concentrant seulement sur ses nécessités, ses carences ou le mal-être qu'elle manifeste.

L'aidé nous « manipule »

Quand une personne demande de l'aide, elle éprouve un sentiment d'ambivalence entre le désir de trouver un soutien et le rejet d'avoir à dépendre des autres ; souvent elle se sent écrasée par des expériences douloureuses ou traumatisantes d'anxiété et de solitude.



Le plus important pour elle est de se sentir accueillie, acceptée, et reconnue. Derrière chaque besoin, il y a une personne humaine qui demande à être écoutée dans son histoire, qui souhaite être encouragée dans ses aspects positifs et écartée de ses fragilités.

L'aidé peut se sentir « tenté » de manipuler et d'instrumentaliser la personne qui s'approche de lui ou à laquelle il s'adresse, non par de mauvaises intentions ni par mauvaise foi mais par des nécessités de survie ou par l'urgence de ces nécessités. La manipulation est souvent une façon de se protéger de la honte et du ressenti comme inadéquat ; c'est une façon de « se sentir quelqu'un », et de ne pas se présenter comme une personne en perdition.

Nous, les aidants, courons le risque de nous sentir désordonnés, conditionnés, non reconnus et dévalués dans notre aide. La difficulté dans la relation nous pousse à nous éloigner de la relation. La peur (parfois la certitude) d'être manipulés et trompés crée des défenses et des barrières dans l'approche de l'aidé.

Une nouvelle façon de voir

Déjà, nous avons structuré un modèle et des façons de faire : comment devrait être une rencontre et une relation avec les autres, et comment devrait être un aidé.

Un proverbe chinois nous rappelle : « *deux tiers de ce que nous voyons est derrière nos yeux* » ; ce qui veut dire que nous voyons selon notre esprit, nos schémas, nos jugements et nos stéréotypes. Quand nous rencontrons une personne, nous l'avons déjà cataloguée.

C'est un grand cadeau lorsqu'une personne se présente à nos yeux telle qu'elle est ; cependant, cette révélation a lieu dans la mesure où elle se sent accueillie par des hommes et des femmes de compassion. Il nous appartient, tout d'abord, de changer notre façon d'agir, en nous approchant de l'autre, en renonçant aux jugements, aux simplifications et aux idéalizations.

Nous souhaitons que les personnes se présentent de manière authentique ; elles se préoccupent de se savoir « acceptables » et tissent une histoire qui tente de nous impressionner en vue d'accéder à leurs demandes. Pourquoi devraient-elles nous révéler quelque chose de vraiment intime et personnel ? Se méfiant de la relation avec nous, elles craignent notre jugement. Elles se limitent à demander « des choses extérieures et superficielles ».

Il n'est pas surprenant que la situation change quand notre rencontre et notre approche sont imprégnées du désir de connaître, d'écouter, de rencontrer avec authenticité une personne « différente de moi », sans l'identifier comme mauvaise ou importune. Nous devons chercher le visage, la voix, l'histoire de celui qui nous demande de l'aide.

Nous devons aussi être honnêtes : nous avons tous la tentation de nous soustraire à cette tâche. Après les avoir écoutés, nous pouvons les inviter à revenir pour une deuxième entrevue mais beaucoup ne reviennent pas. L'important est de ne pas répondre juste par « oui » ou « non », ou en les « adressant » à d'autres organismes ou experts.

Nous aussi avons besoin de « prendre du temps » pour réfléchir, garder la relation, être motivés par la compassion, pour sécuriser l'intention de bien agir, de comprendre et endurer la douleur de l'autre sans fuir.

