



FICHE TECHNIQUE #3

Terrain

Outil : Les formes de relation d'aide

L'aide apportée par un éducateur _____ d'un milieu à l'autre et d'une clientèle à l'autre. Toutefois, peu importe le milieu et la clientèle, l'aide apportée demeure bien différente de celle apportée par un psychologue ou un psychothérapeute. Voici quatre « formes » de relation d'aide qui représentent ce que font la majorité des éducateurs spécialisés. Vous constaterez une gradation dans _____ de l'aidant et de l'aidé (lien de confiance et _____) selon les formes d'aide exercées.

_____ aidante

Cette forme d'aide n'est pas une relation d'aide en soi. Toutefois l'aidant utilise des types d'intervention associés à une relation d'aide lors d'une intervention _____ qu'il effectue. Par exemple, une résolution de conflit (chicane de ballon à la récréation), il formule une réplique d'encouragement ou de motivation à une personne qui vit une émotion dans le moment présent par exemple. Il y a peu ou pas vraiment de _____ à effectuer, parfois un bref retour.

Engagement : Le niveau d'engagement est _____ tant pour l'aidant que l'aidé puisque ce type d'intervention ne nécessite pas nécessairement un lien de confiance. Évidemment, en présence d'un lien significatif, l'intervention sera probablement mieux acceptée.

Relation d'aide axée sur _____

Relation d'aide souvent pratiquée par l'éducateur, elle est axée sur l'écoute et le soutien ponctuels. L'aidant soutient, guide et encourage la personne aidée à s'exprimer, à nommer ses émotions, à raconter ce qu'elle ressent. Les besoins de la personne aidée sont de _____, de « vider son sac », de trouver une oreille attentive. Il y a parfois un suivi.

Engagement : L'engagement de l'aidant est qualifié de _____ dans le sens qu'il offre une écoute et un soutien actifs, mais n'est pas « pro actif dans l'intervention » puisque son rôle est axé sur l'écoute. Quant à l'engagement de l'aidé, il est qualifié _____, car se confier exige un niveau d'engagement et un sentiment de confiance envers l'aidé. Pour partager ses émotions et son vécu, l'engagement dans la relation est essentiel.

Relation d'aide ponctuelle axée sur la recherche de _____

Relation d'aide souvent pratiquée par l'éducateur. L'aidant aide la personne à _____ ses besoins et ses désirs en les reformulant. Elle peut se conclure en une rencontre ou quelques rencontres. Les besoins de la personne aidée sont d'être accompagnée dans une recherche de solutions et de trouver des alternatives ou des ressources. Il y a parfois un suivi.

Engagement : L'engagement de l'aidant est qualifié d'élevé dans le sens qu'il offre un accompagnement et qu'il est « pro actif » puisque son rôle est axé sur l'accompagnement et la _____ de l'aidé dans sa recherche de solutions. Quant à l'engagement de l'aidé, il est qualifié de _____, car bien qu'il se « laisse » guider par l'aidant, son engagement dans les démarches est essentiel.

□ Relation d'aide de _____

Relation d'aide pratiquée dans certains milieux par l'éducateur. La relation d'aide dépasse l'écoute, le soutien de la personne ou la recherche de solutions, car l'aidant l'accompagne vers un cheminement personnel et un meilleur _____ de vie. Ce type d'aide implique nécessairement un bon lien de confiance et plusieurs rencontres qui s'échelonnent dans le temps. Un suivi est donc essentiel.

Engagement : L'engagement de l'aidant et de l'aidé est qualifié d'élevé. Pour établir une véritable relation de confiance avec un intervenant, l'engagement _____ est essentiel. Pour accompagner une personne vers une meilleure adaptation (personnelle, familiale, sociale, scolaire), il doit y avoir un désir réel d'aider l'autre et inversement, un réel désir d'être aidé.

La limite est parfois mince entre ces différentes formes d'aide. Ce qui est important de retenir, c'est que l'éducateur est constamment en relation d'aide et cette aide varie d'un milieu à l'autre, d'une clientèle à l'autre et d'un besoin à l'autre!



FICHE TECHNIQUE #4

Fondation

Outil : Les attitudes naturelles

Les attitudes spontanées ou naturelles de l'aidant sont issues des modèles théoriques de la relation d'aide proposés par Roger Mucchielli (1966) et Thomas Gordon (1979). Mucchielli les regroupe en six attitudes et le modèle proposé par Gordon est composé d'interventions verbales qui favorisent ou non une bonne communication.

À titre informatif, ces interventions verbales sont : ordonner, menacer, prêcher, conseiller, argumenter, blâmer, flatter, ridiculiser, interpréter, consoler, questionner, blaguer (interventions défavorables) et quatre « favorables » (écoute passive, message d'accueil, invitation chaleureuse, écoute active) (Secra 4, s.d).

Retenez que les attitudes naturelles et spontanées sont issues de modèles théoriques qui ont fait l'objet d'études. Elles reflètent les attitudes généralement utilisées « instinctivement » par les aidants _____ (lorsqu'on écoute un ami, un proche, un collègue sans avoir suivi de formation). Certaines de ces attitudes sont favorables à la communication alors que d'autres peuvent être nuisibles.

Attitude _____

« Les répliques de la catégorie « évaluative » sont des énoncés qui portent un _____ moral ou critique (approbateur ou désapprobateur) sur l'aidé, faisant référence à des normes ou à des valeurs» (SECRA 4, s.d).

L'aidant, sans le vouloir, peut faire la morale et/ou juger la personne, ses pensées ou ses comportements. Cette attitude peut amener la personne à se sentir coupable, incomprise, jugée. Évidemment, elle risque de se refermer et il sera difficile pour l'intervenant de retrouver un rôle d'aidant.

□ Attitude _____

«Les répliques de la catégorie « interprétation » sont des énoncés où l'aidant essaie de poser un diagnostic, d'analyser les propos de l'aidé, en attribuant à ses paroles le sens qui lui paraît essentiel» (SECRA 4, s.d).

L'aidant exprime à l'aidé pourquoi, d'après lui, il pense ainsi ou ressent telle émotion. Il le fait sans tenir compte réellement de la personne et de sa situation, l'aidant croit « _____ » et « _____ » sans même prendre le temps de bien connaître la personne et sa situation. Il saute aux conclusions hâtivement. Cette attitude amène l'aidé à se sentir incompris, à faire fausse route dans la compréhension de son vécu ou à adopter la vision proposée par l'aidant sans se poser de questions.

Analyser versus interpréter

Comme intervenant, il nous arrive de « voir » des choses que l'aidé ne voit pas, toutefois, il faut se baser sur ce que nous connaissons de la personne, ses propos, son non-verbal, son histoire pour « interpréter »... bref... le terme «analyser» serait plus juste... mais attention, nous ne sommes pas des psychologues ou des psychothérapeutes !

Lorsque l'aidant analyse la situation et perçoit des choses, il peut utiliser le recadrage ou la confrontation. Nous verrons ces types d'intervention plus tard.

Attitude de _____

Les répliques de l'aidant portent à _____, _____ et _____ la personne dans ce qu'elle vit ou ressent. L'aidant raconte une situation similaire qui s'est bien terminée, insiste pour convaincre l'aidé que ça va bien aller. L'aidant peut essayer de minimiser la situation avec des répliques telles que « ça pourrait être pire », « au moins il n'est pas arrivé ceci ou cela » ou l'adage «un de perdu, dix de retrouvés».

Cette attitude est favorable non ? Qui n'a pas besoin d'être rassuré et encouragé dans une épreuve ? À moyen terme, l'attitude de soutien risque de créer de la _____ chez la personne aidée ou de la dépendance envers l'aidant.

Pour être favorable à la communication, nous verrons que l'utilisation du type d'intervention de soutien exige certaines règles d'utilisation.

Attitude _____

«Les répliques investigatrices sont celles où l'aidant cherche à connaître ce qui lui paraît important à ses yeux (mais pas nécessairement à ceux de l'aidé!). Elles consistent à poser une _____ à l'aidé pour lui tirer les vers du nez ou pour obtenir une confiance additionnelle que l'aidant trouve indispensable pour sa compréhension de la situation» (SECRA 4, s.d).

À court terme, l'aidé peut sentir que l'aidant veut vraiment l'aider et s'intéresse à la situation. Par contre, les questions posées peuvent devenir redondantes, nuire au bon déroulement de la rencontre, amener la personne sur un chemin qui ne mène nulle part ou même ne pas laisser de place à l'aidé qui se sent plus _____ qu'écouté.

L'aidant peut avoir le réflexe de poser des questions multiples lorsqu'il ne sait pas quoi dire ou pour « briser le silence ». La relation d'aide ainsi peut tourner en rond longtemps et l'aidant accumule des détails tout à fait inutiles.

Il est important de souligner que poser des questions non pertinentes, superflues et au mauvais moment n'a rien à voir avec l'intervention qui consiste à poser des questions _____, essentielles et en temps opportun que nous verrons plus tard dans les types d'intervention.

Attitude de _____

Les répliques de l'aidant portent à _____ le problème ou à régler la situation de l'aidé en faisant comme si l'aidant était « à sa place » ou comme s'il était en mesure de tout régler rapidement. L'aidant ne cherche pas vraiment à saisir le problème, mais à trouver une solution rapide et immédiate (si vous trouvez la formule magique...faites-moi signe!). Malheureusement, les solutions magiques n'existent pas et risquent davantage de nuire que d'aider.

L'attitude de solution immédiate n'a rien à voir avec la recherche de solutions, un type d'intervention qui vous sera présenté.

Jusqu'à présent, les attitudes présentées semblent toutes défavorables à la communication...

L'approche _____

Les répliques de l'aidant portent à accorder une écoute _____ et à s'assurer de la compréhension de la situation vécue par l'aidé. L'attitude compréhensive, comme l'indique son nom, vise à comprendre la personne, de façon authentique, empathique, respectueuse et sans _____.

Utilisée avec soin, l'attitude compréhensive permet à l'aidé de clarifier sa _____, ses _____ et ses _____. Pour

l'aidant, il devient alors beaucoup plus simple et réaliste de venir en aide à la personne. Cette attitude permet donc à la personne aidée de bien comprendre et exprimer son besoin avec justesse à l'aidant qui à son tour, pourra soutenir la personne dans sa démarche pour retrouver un équilibre. L'attitude compréhensive est associée à certains types d'intervention spécifiques à la relation d'aide : la reformulation du contenu et des émotions; aussi appelée écoute active par certains auteurs.

« Cette catégorie d'attitudes relance l'aidé et l'incite à s'exprimer davantage, puisqu'il se reconnaît dans la réponse, se sent respecté, écouté sans préjugés et compris. Les reformulations et les sentiments proposés l'aident à réfléchir sur ce qu'il ressent et à décider si c'est bien cela qu'il vit et si cela correspond à la façon dont il comprend son propre problème. Cela peut avoir pour effet d'accroître son aisance et le niveau de profondeur de ses prochaines confidences. Si les reformulations et les sentiments proposés ne collent pas réellement à son vécu, il se sentira à l'aise de les rectifier, puisqu'il ne les ressent ni comme des jugements ni comme des interprétations. Signalons toutefois que si la reformulation et l'écoute active sont faites de manière mécanique et non sincère, elles peuvent être mal interprétées et provoquer de l'hostilité ou du ressentiment au même titre que les autres obstacles» (SECRA 4, s.d).

Utiliser l'approche compréhensive ne veut pas dire « répéter » les mots ou émotions exprimés par l'aidé et encore moi lui dire à répétition «je te comprends». L'utilisation judicieuse de l'approche compréhensive est un type d'intervention qui demande des habilités spécifiques. Certains sont naturellement enclins à cette technique alors que pour d'autres, il s'agit d'un apprentissage qui exige de la pratique et de la patience.

Voici des contre-exemples :

Aidé : Je suis tellement fatigué, je crois que je vais tout laisser tomber!

Aidant qui répète : Si je comprends bien, tu vas tout laisser tomber parce que tu es fatigué.

Aidant qui « comprend » : Je te comprends, tu es fatigué.

La personne aura l'impression qu'on ne l'écoute pas et l'aidant perdra sa crédibilité.

Pour bien comprendre ce que la personne vit, ressent ou tente d'exprimer, l'aidant doit porter son attention sur deux principaux aspects : celui informatif et celui affectif. Ces deux aspects sont véhiculés par le message verbal et non verbal de l'aidé (Tremblay, page 61, 2015, pages 72-73).

L'aspect _____ (Ce que l'aidé dit)
Il s'agit de l'information exprimée par l'aidé. Il s'agit des _____, des _____, des _____ de la personne par rapport à sa situation.
L'aidant se dit dans sa tête : <ul style="list-style-type: none">• Qu'est-ce qui se passe?• Qu'est-ce qui lui arrive?• Qu'est-ce que je comprends de la situation ?

L'aspect _____ (Ce que l'aidé ressent)
Il s'agit de l'état _____ de la personne. Il s'agit des émotions, des sentiments, des _____, des satisfactions, etc. exprimées par la personne.
L'aidant se dit dans sa tête : <ul style="list-style-type: none">• Comment se sent-il ?• Comment vit-il cette situation?• Quelles émotions l'habitent?

Le verbal de la personne aidée s'exprime à travers les modes _____ et _____.

Le non verbal du client est aussi important. Il reflète l'état _____ de la personne.

Comment explorer les aspects informatif et affectif d'un message ? Lorsque l'aidant a trouvé les réponses aux questions qu'il s'est posées, il utilise l'approche compréhensive pour s'assurer de sa bonne compréhension et aider le client à verbaliser son vécu.

Synthèse pratique

Avant de reformuler, l'aidant doit se demander...

- Qu'est-ce que l'aidé exprime à travers son discours, ses mots (le verbal)?
- Qu'est-ce que l'aidé exprime sur le plan affectif à travers son non verbal (posture, expression faciale, regard) ?
- Quelle est la vue d'ensemble observée (situation + émotion) et de quelle façon je pourrais le reformuler au client ?