

Les sept concepts de la relation d'aide

Auteur Caroline Naoufal à partir de Margot Phaneuf

Site : <http://rechercheensoinsinfirmiers.com/les-sept-concepts-de-la-relation-daide/>

« La relation d'aide, de quoi s'agit-il ? »

C'est Carl Rogers, un psychologue américain, qui a développé cette notion. La relation d'aide est une relation thérapeutique au sein de laquelle l'aidant(e) est essentiellement tourné(e) vers l'autre, vers son vécu, vers sa souffrance.

Cette relation se développe au cours d'un entretien visant la compréhension profonde de ce qu'il vit l'aidé, de sa manière de comprendre sa situation et de percevoir les moyens dont il dispose pour résoudre ses problèmes et pour évoluer.

Il s'agit d'un échange à la fois verbal et non verbal qui favorise la création d'un climat de compréhension et l'apport d'un soutien dont la personne a besoin au cours d'une épreuve.

Les sept concepts de la relation d'aide

La présence

La relation est d'abord une présence à l'autre, « être là ». Ce concept peut se définir comme la capacité physique d'être là et la capacité psychologique d'être avec la personne. Il symbolise à la fois la force qui suscite la confiance et qui rassure, et la douceur que suppose une approche humaine et bienveillante.

Sa signification lui vient des richesses intérieures de la/du soignant(e) qui l'assure, sans même parler, celle-ci par sa qualité d'être, laisse émaner calme, espoir et sécurité.

L'écoute

L'écoute est souvent synonyme de disponibilité dans le temps, mais aussi de disponibilité intérieure pour être prêt(e) à accueillir ce que dit l'autre. L'écoute est à la fois silence et parole, elle est le silence, mais un silence qui parle de notre ouverture bienveillante à la demande du malade et de sa souffrance. Ce n'est pas le silence froid de la neutralité où le silence vide de la distraction, mais le silence chaleureux de la/du soignant(e) qui laisse une place au malade, qui lui donne un espace de vie, un pouvoir, et qui lui communique par là son désir d'écouter.

L'acceptation

Il s'agit d'un sentiment d'ouverture à l'expérience de l'autre, à sa souffrance et à sa manière d'être sans exigence de changement, ce qui constitue la première condition à l'établissement d'une relation d'aide. L'aidant(e) reconnaît l'aidé dans toute sa dignité en

dépôt de son aspect physique, de son caractère, de ses valeurs et de sa conduite, et consent à s'en occuper de manière active et chaleureuse.

Le respect chaleureux

La relation d'aide repose sur la confiance et le respect. Par le respect, l'aidant(e) reconnaît dans l'autre une personne humaine investie d'une dignité et d'une valeur très grande. Elle la perçoit comme un être unique et libre capable de prendre ses propres décisions, même si c'est parfois avec de l'aide. La respecter, c'est lui manifester de l'estime, la traiter avec déférence et politesse, c'est l'accueillir dans sa différence et lui montrer une considération réelle pour ce qu'elle est.

L'empathie, le socle de la relation d'aide

L'empathie est un profond sentiment de compréhension de l'aidant(e) qui saisit la difficulté de l'aidé comme si elle pénétrait dans son univers, comme si elle se mettait à sa place pour se rendre compte de ce qu'il vit et de la façon dont il le vit, et qui lui apporte le réconfort dont il a besoin, mais sans s'identifier à son vécu et sans en vivre elle-même les émotions.

La relation d'aide informelle est surtout fondée sur l'empathie et, au cours d'un entretien formel, l'aidant(e) crée un climat de compréhension empathique, source de confiance, et de connivence thérapeutique, et la base du soutien qu'elle apporte à l'aidé.

L'authenticité

Il s'agit de la capacité de l'aidant(e) de demeurer strictement elle-même au cours de la relation avec l'aidé. Grâce à l'authenticité, la/le soignant(e) reste transparent(e), spontané(e) et ouvert(e), ne cherche pas à présenter une façade artificielle et ne se prétend pas être l'expert(e) de la situation de l'autre.

Cette capacité est essentielle à l'établissement du climat de confiance et de simplicité nécessaire à la création d'une saine alliance thérapeutique entre l'aidant(e) et l'aidé.

L'authenticité est souvent confondue avec la congruence, il existe un lien profond entre ces deux concepts. Une personne authentique manifeste un certain degré de congruence entre ce qu'elle pense, ressent et exprime.

La congruence

Il s'agit de la manière d'être de l'infirmière qui manifeste une certaine adéquation entre ce qu'elle ressent, ce qu'elle pense, ce qu'elle dit et ce qu'elle fait, et entre son comportement verbal et son comportement non verbal. En agissant ainsi, elle crée une harmonie entre ses émotions, ses pensées et ses actions. Cette harmonie interne lui permet d'exprimer ce qu'elle pense de manière thérapeutique ou de faire ce qu'elle croit approprié afin de faciliter une prise de conscience chez l'aidé ou une évolution de la relation qu'elle entretient avec lui.

SOURCE : *Communication, entretien, relation d'aide et validation*, 2002, Margot Phaneuf, Montréal »