

Temps de réflexion RAM 2020 EN VISIO :

## LA RELATION D'AIDE DANS LES RAM : UN ACCOMPAGNEMENT A GEOMETRIE VARIABLE

Explorer une définition des concepts des techniques nécessaires à ce mode de relation et la notion d'accompagnement

### I - la relation d'aide

Des fondamentaux ont été développés par **Carl Rogers et Abraham Maslow** des psychologues américains travaillant avec des enregistrements et des séances de vidéo et sonores développant la notion du couple, de la famille, de la vie sociale et politique comme une méthode d'approche la personne.

Chaque individu est unique, il détient au fond de lui sa propre vérité sa vie et le traceur potentiel de son chemin qu'aucune science ne peut freiner

La relation d'aide est une forme de relations interpersonnelles qui favorise la croissance, la maturité une plus grande possibilité pour affronter la vie en mobilisant ses ressources

Carl Rogers pour lui chaque individu est unique il ne peut accéder à ces ressources que s'il n'est pas que sujet

#### 1° concept présence à l'autre

Être là. La capacité physique d'être là et psychologique beaucoup de force pour donner confiance et rassurer avec beaucoup de douceur pour ramener l'humain et de l'humanité de la bienveillance

#### 2° concept d'écoute

Disponibilité dans le temps et disponibilité intérieure avoir du temps pour l'autre,

Mais si psychologiquement on est pris par l'autre Sommes-nous dans l'écoute ?

L'écoute c'est à la fois de la parole et du silence, qui laisse la place à l'autre, qui donne un espace.

Montrer son ouverture c'est donner de l'espace.

Attention toutefois au silence gênant il faut penser un silence neutre qui laisse à l'autre le temps de réfléchir

### **3e concept l'acceptation**

Reconnaître l'autre dans toute sa dignité, de façon active et chaleureuse, être ouvert à l'expérience de l'autre à sa manière d'être, sans exigence.

Ça dit quelque chose la façon dont on parle par exemple pour les adolescents, ça dit quelque chose de leur manière d'être, les adolescents ont leur langage.

On peut s'exprimer là où on est, c'est à nous de nous adapter à l'autre.

### **4e respect chaleureux**

Reconnaître l'autre dans sa dignité et ses valeurs, la percevoir comme une personne unique et libre, lui manifester de l'estime, une estime et une considération réelle même avec ses différences

Exemple du tutoiement : Entendre, mais poser le cadre, la réponse peut être du vouvoiement mais toujours garder une extériorité aller questionner ce que signifie la situation qui dit quelque chose.

Le tutoiement dans la culture de certaines langues où dialectes le vouvoiement n'existe pas le tutoiement et la traduction de certaines langues maternelles d'où l'importance de l'échange pour comprendre l'autre quel est la symbolique de la proximité de la bise comment ritualiser les choses redonner du cadre peut-être de l'exceptionnel (Ex : la bise de bonne année)

### **5e concept l'empathie**

Essayer de se mettre à sa place pour comprendre ce qu'il vit et la façon dont il vit.

Mais l'empathie ce n'est pas de l'identification, comprendre ce qu'il vit peut débloquent des situations c'est source de confiance ça crée du lien.

Exemple de la maman qui exprime que son fils est arrogant et malpoli, c'est ce dit la maîtresse.

Un temps d'échange permet de comprendre que lorsque la maîtresse fait une remarque l'enfant ne lève pas les yeux vers elle, elle perçoit une non-écoute, alors, que la maman exprime que c'est du respect dans sa culture.

C'est cette disponibilité et cette nouvelle écoute de l'enseignante qui recrée le lien

Amener à échanger c'est de l'empathie.

Attention il ne faut pas confondre l'empathie à l'identification, si vous êtes affectés dans votre présent, il ne faut pas s'identifier au vécu de l'autre, mais rentrer dans son univers pour mieux le comprendre.

Exemple de l'éducateur qui avait envahi le service sur son questionnement sur un jeune il est à la rue, il est dehors, cet éducateur a été à la rue presque au même âge que ce jeune, attention il y a trop d'identification il faut toujours prendre en compte l'écho chez nous.

Dans le faire on ne se rend pas toujours compte de notre identification à certaines situations où émotions à nos échos de parcours de vie.

Lorsque l'on est dans l'identification nous ne sommes plus dans l'empathie.

## **6e concept authenticité**

C'est rester strictement soi-même, on ne se prétend pas expert de la situation.

La relation à l'autre est la base de notre travail. Il y a notre approche professionnelle, ce que l'on sait et un espace où l'on peut partager collectivement. Nous avons des compétences certes un certain savoir-faire mais attention nous ne sommes pas des experts de la relation à l'autre, il faut rester spontané, ouvert.

C'est par là spontanéité, en restant soi-même, sans côté artificiel, c'est dans nos supports de communication que nous créons cette relation il faut s'ajuster continuellement.

## **7e la congruence**

C'est la cohérence entre le corporel, le verbal et non verbal.

C'est l'adéquation entre ce que l'on ressent ce que l'on dit que l'on est et ce que l'on fait ainsi que ce que l'on pense

S'ajuster à des postures

Attention au temps collectif : Le risque d'aller trop loin pour l'autre.

Être dans la relation à l'autre : Tout dépend de la relation et du contexte si l'on va chercher quelqu'un qui n'est pas prêt, ceci doit se faire dans un cadre très précis

Gérer cette rencontre d'une fois sur un temps donné c'est le cadre de la première approche savoir jusqu'au jusqu' où on peut aller quelquefois renommer ce qu'on ne nomme pas.

Réassurance avec les parents ceci est très important

Comment nommer certaines situations ? est-ce que quelque chose ne va pas en ce moment ?  
Comment éviter de couper tout contact, la communication avec les assistantes maternelles c'est quelquefois délicat, trouver les mots, les bons moments c'est quelquefois bien compliqué.

Vous n'avez pas de relation de hiérarchie, vivre une relation sur le volontariat le fil est très fragile c'est dû petit à petit pour créer une relation à long terme.

Une confiance dans le temps

Le cadre peut permettre de mettre en œuvre un certain nombre de choses. Il faut savoir se contenir, être dans la posture de l'accompagnant : à quoi je participe, à quel moment, comment je peux

amener les choses avec cette assistante maternelle ? comment moi je perçois les choses, la difficulté ?

De partir sur un registre intime, attention ceci peut être perçu comme intrusif, cette inquiétude comment elle va ? peut-être perçu comme extrêmement intrusif.

Le temps de notre observation, sur un comportement avec les enfants, les questionnements sur une éventuelle maltraitance doivent s'appuyer sur les partenaires la PMI, nos gestionnaires.

La congruence c'est aussi une forme d'harmonie interne.

Au moment du confinement cette harmonie interne a été encore plus sollicitée, être en mouvement dans cette harmonie comment faire appel à cette justesse dans ce climat anxieux ?

## II - Les outils

### La disponibilité

Être disponible, c'est quoi ?

-le temps trouver le temps

-le rapport à l'autre

-un lieu, un espace

Il faut mettre tout ceci en mouvement.

Isolé, confidentiel être sûr de ne pas être dérangé. Durant le confinement il y avait une confusion des espaces entre l'intime et le professionnel tout vient se percuter au même endroit

Dans la relation à l'autre, il y a un début et une fin c'est définir dans quel cadre on va intervenir

Durant les temps collectifs, cette présence, cette disponibilité, c'est offrir une reconnaissance aux assistantes maternelles dans le cadre qui est proposé.

### La temporalité

S'inscrire dans la temporalité. Les temporalités peuvent être très différentes

Être en prise avec une temporalité, avec des distorsions de temps, difficulté de la capacité de différer, on ne peut pas être disponible à l'autre, tout le temps, dans n'importe quel contexte

Être là, c'est l'enjeu de la relation, c'est être avec l'autre, mais attention à la toute-puissance ; il faut donner des contours, donner un cadre contenant, pour vous et pour eux, il faut s'interroger sur notre potentiel de toute puissance

La culpabilité difficulté à couper le téléphone l'ordinateur.

Une distorsion du temps encore plus importante durant le confinement, le temps n'a plus du tout été le même, on tente coûte que coûte de garder le lien à l'autre et ceci nous met à mal.

Si on est que dans l'implication à l'autre on se met à mal, ce qui nous animent c'est notre implication, notre implication envers l'autre, mais attention à nos propres limites ceci peut être une attaque du lien.

Certains nouveaux contacts ont pu être créé, certaines assistantes maternelles se sont permis d'appeler car il y avait la distance.

Beaucoup de choses positives, surtout dans la dimension de création.

Vous vous êtes interrogé pour les assistantes maternelles, comment penser leur travail à domicile dans ce lieu de de travail et ce lieu intime peut être un rituel de l'espace intime à l'espace professionnel ? Comment les soutenir dans cette espace de travail si bouleversé durant le confinement.

## **1- L'écoute**

Un exemple une personne hospitalisée, elle doit être opérée le lendemain, elle est un peu agitée, elle dit à l'infirmière qui passe,

« Je suis opérée demain »

- Oui, je sais je l'ai lu dans votre dossier, c'est une réponse digitale il y a eu une écoute mais il n'a pas été entendu la charge émotionnelle
- L'autre réponse pourrait être, ça vous inquiète d'être opéré demain ?

## **2- La communication**

### **Verbale**

Simple et claire, facile à comprendre, précise et respectueuse.

Il faut savoir se mettre en retrait, être dans la discrétion, se centrer sur la communication de l'autre.  
Comment vous allez Comment ça va et la question qui revient et vous Comment ça va ? La crainte de la maladie et l'angoisse de mort étaient exacerbées c'était une angoisse massive et collective qui empêche de penser durant cette période de grandes préoccupations vous avez dû être disponible et discret

Vous avez dit « les sourires au téléphone on les entend »

### **Non verbal, c'est du para langage**

Le langage du corps est souvent inconscient, il traduit toutes les émotions, les ressentis, le visage traduit les émotions fondamentales, la difficulté avec les masques en ce moment, attention au regard c'est par le regard qu'on construit la confiance, éviter les fuites de regard.

C'est par l'expression faciale et les mimiques et le regard qu'on établit le contact.

Exemple d'Estelle Sudrie qui accueille une patiente, elle fronçait les sourcils, la personne pensait qu'il y avait un souci avec elle, c'est par la qualité de l'échange que cette patiente s'est autorisée à lui poser la question sur son expression du visage qui était en fait un fort mal de tête.

Actuellement avec le masque les émotions passent par les yeux, vous avez donné l'exemple du sourire du bébé, en réponse à votre sourire masqué, évidemment, exprime l'assistante maternelle vous souriez avec les yeux, des émotions fortes passent par le regard.

## **3- La posture et les gestes**

Ceci varie d'une culture à l'autre.

## **4- L'apparence**

On juge souvent l'autre et on va l'évaluer selon son apparence.

Exemple Estelle Sudrie oriente une patiente vers un psychiatre ayant beaucoup de compétences d'expérience mais elle a oublié de préciser qu'il a une apparence juvénile lorsqu'elle demande à la patiente comment ça s'est passé elle lui répond « au final très bien », au début elle a eu beaucoup de mal, elle a dû faire fi de son apparence pour accéder à la compétence de ce psychiatre.

## **5- Les odeurs**

Assimilées à de l'hygiène corporelle mais ce n'est pas toujours le cas

## **6- Le toucher**

Le toucher se fait par l'intermédiaire de la peau, c'est une référence à l'intime, attention l'autre est un sujet et non un objet manipulable, on est dans le sensoriel, c'est du registre de l'intime (ex la relation aux bébés).

Le serrage des mains ça dit quelque chose de la façon de faire

Durant le confinement toute la communication non-verbale, le toucher a disparu de nos échanges c'est pourtant un outil très précieux dans nos actions.

## **7- Le silence**

Ce n'est pas seulement une absence de parole, beaucoup de pensées nous viennent, nous pouvons être envahi par des pensées parasites, il permet à l'autre de ressentir une émotion, de lui laisser le temps de réfléchir, il faut toujours se demander la signification de ce silence.

L'embarras qui doit prendre la parole, ne pas être à l'aise, être sur un mode défensif, ne pas comprendre le but de la rencontre, c'est à nous d'évaluer.

On peut interroger, le silence, il peut être reposant exemple d'une équipe qui dans un moment d'analyse de pratique c'est posé dans le silence avant de commencer.

Certaines animatrices responsables de RAM ont exprimé la représentation du silence, on ne peut pas toujours supporter le silence, c'est rester à l'écoute de soi, c'est toujours très intérieur.

## III - Accompagnement

**Maela Paule** docteur en sciences de l'éducation part du postulat de base que l'accompagnement est un ensemble de posture ce n'est pas un métier c'est une fonction l'accompagnement c'est au cœur de la relation d'aide

### 1 - Evolution des termes

Le travail social a utilisé différents « mots forts » au cours de son histoire pour désigner son « faire professionnel ». Les mots ne sont pas neutres, ni anodins. Ils reflètent souvent les options et courants de pensées d'une époque donnée. Avec le temps ils se chargent de connotations différentes, tombent dans les oubliettes ou côtoient d'autres mots. Voici donc quelques évolutions des termes utilisés, la liste est non exhaustive.

Fin du 19ème et début du 20ème siècle le terme utilisé était assistance. Cela signifiait à l'époque la volonté de la société d'assister, de soutenir un de ses membre lorsqu'il en avait besoin.

Entre 1904 et 1930 apparaissent les termes aide et protection en rapport surtout avec l'enfance. C'est l'aide social à l'enfance, la protection des mineurs. Avec notamment la loi du 27 juin 1904 qui crée les services départementaux d'aide à l'enfance puis le décret du 24 janvier 1956 promulguant le code de la famille et de l'aide sociale.

Entre 1930 et 1945 le mot protection s'affirme avec en 1945 la protection maternelle et infantile. le mot « suivi » apparait aussi à cette époque. Le terme « suivi » veut dire « faire suite », suivre, marcher derrière. Il signifie aussi contrôler de manière régulière et dans le temps. A cette époque le courant hygiéniste du servie social est fort, le terme « suivi » est directement emprunté du langage médical. Il y'a une dimension de prévention de la santé publique.

Après la 2ème guerre mondiale (entre 1946 et 1970) apparaissent d'autres termes qui vont cohabiter aux précédents. On voit donc apparaitre l'expression « prise en charge » qui 'associe à la notion de poids, de fardeau, de difficulté. On parle aussi de « cas lourds » utilisé pour désigner des familles aux problèmes multiples.

La période de 1970 à 1985 sous l'approche systémique donne jour à « approche globale » et « l'intervention ».

L'approche globale désigne à la fois la manière de restituer l'acte professionnel dans un contexte social et institutionnel mais aussi une approche de l personne sous tous ses aspects psychologiques et sociaux.

L'intervention elle essaye de mettre l'accent sur la méthodologie du « faire professionnel ».

Entre 1985 et 1995 apparait le terme « accompagnement ».



Le terme devient un dispositif conseiller dans tous les secteurs d'accompagnement une attention globale avec un soin d'accompagnement individualisé, c'est un mot de la vie ordinaire, accompagner ses enfants à l'école qui devient un contexte professionnel dans une posture professionnelle dans un champ professionnel.

**Maëla Paul** parle de l'état d'accompagnement ou d'un état de service ou d'autonomisation chacun doit être acteur de lui c'est une dimension politique.

En 1996 ce n'est plus une démarche personnelle c'est un dispositif collectif professionnel c'est un dispositif alors il faut être légitime et être identifié dans une fonction professionnelle

## **2 - L'accompagnement**

C'est « ad compagnes » avec

Compagnon : La définition est celui avec qui on mange le pain en latin

Copain : vocale lien de proximité entre les personnes

Compartir en espagnol partager

### **3 volets dans la définition du dictionnaire**

- Se joindre à quelqu'un
- Direction pour aller là où il va,
- Les 2 avancent de concert, en même temps que lui

### **C'est être avec, c'est la force de l'accompagnement**

On dit le plat principal sera accompagné de : l'accompagnement sert à relever, à compléter, à mettre en valeur.

Accompagnement musical : se mettre au rythme de l'autre chacun avec sa partition, jouer quelque chose de commun, soutenir ce qui se fait, l'autre contribuer à la réalisation, à la valorisation de l'autre, dans une contribution commune avec l'autre conjuguée.

La présence à l'autre avec mais à distance respectable.

C'est comme sur les voies de chemin de fer les rails ne se touchent pas, c'est trop risqué, il risque un déraillement, il ne faut pas faire à la place de l'autre, mais rester disponible et ouvert dans une action commune avec une contribution à la valorisation de l'autre c'est l'accompagnement.

2 personnes qui avancent de concert avec une posture de non savoir et sans cesse se réajuster

Exemple : de Alice au pays des merveilles : Alice demande au chat « quel est le meilleur chemin, la réponse est : ça dépend où vous voulez aller »

Ce n'est pas s'identifier à l'autre comme dit Maela Paule c'est signifier un questionnement

### 3 - les caractéristiques de la posture d'accompagnement

#### L'éthique réflexivité et esprit critique

C'est la manière d'être à l'autre à quel type de relation je suis ?

Darida dans le rapport éthique un professeur de sciences humaines parle du respect non-violent à l'autre à autrui tous les rapports de pouvoirs doivent être éliminés il ne faut pas imposer manipuler exploités humiliés ou infantiliser et leur relation ne doit pas être marquée par la séduction ni la peur ceci sont des registres qui faussent l'accompagnement

#### Le non savoir

- Faire ensemble soutenir un questionnement plutôt que des choses toutes faites, encourager une recherche mutuelle
- Dans la posture professionnelle se substituer à l'autre, c'est nier l'autre, c'est un acte d'ingérence, c'est la négation de l'autre, il faut beaucoup s'appuyer sur le faire ensemble sur l'intelligence qui naît des échanges attention aux automatismes, on ne sait pas où l'autre va nous amener et quelles sont les références de l'autre, la rencontre est unique il faut être ouvert au défi au changement à l'inattendu
- Quand les certitudes dominent trop alors on limite

## Le dialogue

Fluide, il doit s'adapter à chacun, mais dans un cadre institutionnel qui fait référence, on parle dans la place de.

Il permet à l'autre de se questionner, c'est une situation pour laquelle les 2 échangent, construisent.

L'écoute soutient toute la démarche du chemin de la relation cette écoute et nourrit par les silences et les mots

## Émancipatrice

C'est un travail en interaction avec les autres, pour se construire. Si on se met à 2 c'est pour construire, un travail en interaction c'est créer le lien

Un travail réflexif, en quoi la fonction qui est la vôtre vous implique, à quel niveau, il faut toujours rester en réflexion sur ce que l'on fait.

La posture, c'est notre manière d'être à l'autre, il faut habiter une fonction, réfléchir sur la posture comprend l'intention du professionnel et le résultat, être dans une réflexivité continue la dimension d'observation, le lien avec le non-verbal, en quoi votre fonction vous implique quelle posture vous mettez en œuvre.

La limite pour soi, pour celui qu'on accompagne qu'est-ce que ça représente de dire non de mettre fin à un moment.

**Plus on partage plus on met de mots plus on les entend pour nous-même.**

## BIBLIOGRAPHIE

<https://www.cairn.info/revue-recherche-en-soins-infirmiers-2012-3-page-13.htm>

L'accompagnement comme posture professionnelle spécifique. L'exemple de l'éducation thérapeutique du patient.

Maëla Paul

<https://www.travail-social.com/L-accompagnement-une-fonction-du> travail social

Cristina de Robertis

<https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2009-2-page-52.htm> Les

transformations de la relation d'aide dans l'intervention sociale

Isabelle Astier

<https://www.gazette-sante-social.fr/58842/les-professionnels-de-la-petite-enfance-font-face-au-black-out>

Nathalie Levray

<http://storage.canalblog.com/96/86/1041779/93350899.pdf>

[https://www.anas.fr/Atelier-ANAS-FAS-3-L-accompagnement-a-distance-et-les-pratiques\\_a1642.html](https://www.anas.fr/Atelier-ANAS-FAS-3-L-accompagnement-a-distance-et-les-pratiques_a1642.html)

<https://www.youtube.com/watch?v=-ZliDRGuECO>

<https://www.youtube.com/watch?v=H9QyC8c-CGw>

<https://www.youtube.com/watch?v=gga1SW12cKo>

(Faire un copier/coller sur votre moteur de recherche internet)