

Les concepts rogériens en regard de l'approche « Choisir - Obtenir - Garder du Soutien en Emploi » de l'Université de Boston : des liens forts...



Silvano Gueli (Espace Socrate) et Sylvie Van Rintel (Socrate Éditions)

Octobre 2008

INTRODUCTION

Dans le cadre de cette newsletter consacrée à notre programme de soutien en emploi, il nous a semblé intéressant de présenter notre conception de la relation d'aide. Nous avons à cet effet interrogé Silvano Gueli, Conseiller en Réhabilitation Professionnelle (ci-après CRP) au sein de l'Espace Socrate. Sa conception s'inspire largement de l'approche rogérienne centrée sur la personne. Et les liens qui unissent cette approche rogérienne avec l'approche « Choisir - Obtenir - Garder » du Soutien en Emploi du Centre de Réhabilitation Psychiatrique de l'Université de Boston sont, selon nous, très forts.

PETIT RAPPEL : CARL ROGERS ET L'APPROCHE CENTRÉE SUR LA PERSONNE

Dans son ouvrage *Le développement de la personne*, Carl Rogers définit son approche de la manière suivante :

« Chaque individu a en lui des capacités considérables de se comprendre, de changer l'idée qu'il a de lui-même, ses attitudes et sa manière de se conduire ; il peut puiser dans ces ressources, pourvu que lui soit assuré un climat d'attitudes psychologiques 'facilitatrices' que l'on peut déterminer ».

« La pratique, la théorie et la recherche précisent clairement que l'Approche centrée sur la personne repose sur une confiance de base en la personne. C'est peut-être son point de différence le plus aigu avec la plupart des institutions dans notre culture. [...] L'individu est vécu comme incapable de choisir des buts qui lui conviennent, aussi doit-on lui fixer. Et on doit le guider vers ces buts, car autrement il pourrait s'écarter du chemin choisi.

Les enseignants, les parents, les superviseurs développent des procédures pour s'assurer que l'individu progresse vers le but choisi ; examens, contrôles, interrogations sont quelques unes des méthodes utilisées. La personne est vécue comme un être foncièrement pécheur, destructeur, paresseux ou les trois à la fois. Et cette personne doit constamment être surveillée.

Mais l'approche centrée sur la personne repose sur la tendance à l'actualisation, présente dans chaque organisme vivant : la tendance à l'éclosion, au développement, à la réalisation de tout son potentiel. Cette façon d'être fait confiance en la tendance directionnelle constructive de l'être humain vers un développement plus complexe et plus complet. Notre but est de libérer cette tendance directionnelle. »

Des liens forts avec notre modèle de la réinsertion professionnelle peuvent déjà être dégagés. En effet, tant le modèle rogérien que notre modèle de la réinsertion sont centrés sur la personne. Ainsi, le conseiller en réhabilitation professionnelle ne définit pas d'hypothèses pour le bénéficiaire – Rogers préfère parler de client –, c'est lui qui situe lui-même son niveau de besoin. Ce mode de fonctionnement renvoie très clairement à la conviction de Rogers selon laquelle les clients savent mieux que le thérapeute ce qui est important et selon laquelle on peut s'en remettre à eux pour définir leur projet de vie.

Puisque dans ce postulat, le client-usager sait ce qui est bien pour lui, le CRP a alors le rôle de développer la conscience du client et, grâce à sa connaissance de l'approche de Boston et sa connaissance du monde du travail et de l'insertion, il doit pouvoir proposer à la personne les services dont elle a besoin en fonction de ce qu'elle exprime et voit comme important pour elle. C'est ici qu'interviennent d'autres concepts rogériens capitaux dans notre vision de la relation d'aide.

ROGERS ET LES TROIS CONDITIONS NÉCESSAIRES À TOUTE RELATION D'AIDE

Toujours dans son ouvrage *Le développement de la personne*, Rogers énonce trois conditions qu'il estime nécessaires et suffisantes pour constituer un climat favorisant le développement de la personne dans une relation d'aide :

« Les conditions s'appliquent, en fait, à toute situation dans laquelle l'objectif est le développement de la personne. [...] »

1 - La congruence

Le premier élément porte sur l'authenticité ou congruence.

Plus le thérapeute « est » lui-même, ou elle-même, dans la relation, n'affichant pas de façade professionnelle ou d'image personnelle, plus grande est la probabilité que le client changera et se développera d'une manière constructive.

Cela veut dire que le thérapeute est ouvertement les sentiments et les attitudes qui coulent en lui, sur le moment.

Il y a un état d'unification, ou congruence, entre l'expérience émotionnelle en cours au niveau des tripes, la conscience de cette expérience et ce qui est exprimé au client.

2 - La considération positive inconditionnelle

La seconde attitude importante pour créer un climat favorisant le changement est l'acceptation ou l'attention, ou la considération : le regard positif inconditionnel.

Cela veut dire que lorsque le thérapeute fait l'expérience d'une attitude positive, exempte de jugement, acceptante envers ce que le client est sur le moment, quoi que ce soit, alors le mouvement thérapeutique, ou changement, est plus probable.

Cela demande la volonté du thérapeute de laisser le client être le sentiment qu'il est en train de vivre, quel qu'il soit : confusion, ressentiment, peur, colère, courage, amour ou orgueil.

C'est une attention non possessive.

Lorsque le thérapeute accepte le client d'une manière totale plutôt que conditionnelle, un mouvement en avant est probable.

3 - L'empathie

Le troisième aspect facilitateur de la relation est la compréhension empathique.

Cela veut dire que le thérapeute sent exactement les sentiments et significations personnelles que le client est en train d'expérimenter et qu'il communique cette compréhension acceptante au client.

Quand le fonctionnement est à son meilleur niveau, le thérapeute se trouve tellement immergé dans le monde privé de l'autre, qu'il ou qu'elle peut non seulement clarifier les significations dont le client est conscient mais même ceux se trouvant juste au dessous du niveau de conscience.

Ce type d'écoute, très spéciale, active, est l'une des forces les plus puissantes que je connaisse pour favoriser le changement. »

Ici aussi de nombreuses similitudes peuvent être dégagées avec notre approche et la manière dont nous concevons la relation d'aide. Par exemple, l'une de nos valeurs fondamentales réside dans ce que Rogers nomme « la considération positive inconditionnelle ». Cette notion, essentielle pour le CRP, englobe les sentiments et attitudes de chaleur, d'accueil, de sympathie, de respect et d'acceptation. Le client-usager est estimé en tant que personne indépendamment des critères que l'on pourrait appliquer aux éléments divers de son comportement. Donc, tout ce que le client exprime – verbalement ou non verbalement, directement ou indirectement – à propos de lui-même est digne de respect. Autrement dit encore, « je ne désapprouve ou n'approuve aucun des éléments exprimés ». Pour M. Gueli, CRP au sein de l'Espace Socrate, ce genre de concept est important dans la réhabilitation professionnelle, car le CRP ne vient pas « polluer » le projet du client avec ses propres valeurs et sa propre vision des choses. En appliquant ainsi la considération positive inconditionnelle, le CRP crée une relation de confiance. Il limite, voire exclut, tout jugement, ce qui permet à la personne d'évoluer.

Bien entendu, il n'est pas aisé d'acquérir cette disposition d'esprit. Comme le souligne Silvano Gueli, « dans l'insertion, beaucoup de personnes parlent d'empathie, d'autonomisation..., mais dès qu'on

creuse un peu, la croyance que l'autre est capable d'y arriver est relativement faible ». En effet, quoi que l'on en dise, l'idée tenace, généralement répandue au sein des acteurs de la santé mentale, est que le patient a besoin d'un spécialiste pour résoudre ses problèmes. Pour paraphraser Rogers, le patient est dans nos sociétés vécus comme incapables de choisir ses buts qu'il faut dès lors choisir à sa place.

Évidemment, il n'est pas toujours facile de vivre la relation d'aide telle que Rogers la conçoit.

UNE CONCEPTION EXIGEANTE

Rogers avait pressenti cette difficulté d'acquiescer les trois conditions (congruence/authenticité, considération positive inconditionnelle, empathie). Voici ce qu'il en disait :

« Pourtant, ces notions ne sont pas aussi simples qu'elles le paraissent. Si l'on veut être authentique, honnête ou vrai, il faut d'abord l'être vis-à-vis de soi-même. Je ne peux pas être vrai à propos d'autrui dans la mesure où j'ignore ce qu'est sa réalité. Pour être vraiment honnête, je ne peux parler que de ce qui se passe en moi ».

« En fait, parvenir à l'authenticité se révèle extrêmement difficile, quels que soient les efforts accomplis dans ce sens. Ce n'est certainement pas une question de mots ; si l'on se sent d'humeur à porter un jugement, l'utilisation d'une formule toute faite donnant l'impression que l'on partage les mêmes sentiments ne sera pas d'un grand secours. Ce sera une façon de plus de dissimuler notre manque d'authenticité derrière une façade. Apprendre à être vrai, sincère ne peut se faire que progressivement. En effet, il faut d'abord se préparer à être à l'écoute de ses sentiments, être capable d'en prendre conscience. Il faut ensuite accepter le risque de les partager, tels que nous les éprouvons en notre for intérieur, sans les maquiller en jugements ou les attribuer à autrui. »

La difficulté pour le CRP réside aussi, selon Silvano Gueli dans le nécessaire équilibre des rôles qu'il faut trouver dans la relation qu'il a avec le client. S'il a la maîtrise de tous les outils de l'insertion, le client, quant à lui, à seul la maîtrise de sa vie, de son fonctionnement, de ses dysfonctionnements... Et personne ne peut l'avoir à sa place. Il faut donc, pour le CRP, parvenir à lâcher prise par rapport au besoin de contrôle qu'il éprouve. Il faut qu'il réussisse à entendre la personne, et à aller à la source de ce qu'elle veut.

CONCLUSION

Nous l'avons vu : les liens entre l'approche rogérienne et l'approche Choisir - Obtenir - Garder du Soutien en Emploi de Boston sont forts. Le fait d'être sensibilisé à l'approche rogérienne permet à Silvano Gueli de vraiment laisser une place à la personne dans son évolution personnelle. Roger fut l'un des premiers thérapeutes humanistes qui s'est intéressé à centrer la relation entre l'aidant et le client. Il n'utilise ni grandes théories, ni grilles d'analyse compliquées, ni canevas ou lignes conductrices, mais il a défini des concepts qui permettent de baliser la relation et des processus qui précisent les conditions nécessaires pour que la relation puisse porter ses fruits.

L'analyse que nous avons effectuée avec Silvano Gueli des liens entre les concepts rogériens et l'approche Choisir - Obtenir - Garder du Soutien en Emploi de l'Université de Boston aurait sans doute mérité une analyse davantage approfondie. En attendant celle-ci, nous concluons en affirmant que l'Approche Centrée sur la Personne, au travers de la Réhabilitation Professionnelle Psychiatrique, permet vraiment au client de s'approprier son projet et de sentir qu'il peut changer et se donner les moyens d'y arriver.

BIBLIOGRAPHIE

Carl ROGERS, *Le développement de la personne*, Paris, Dunod, 2005.

Fred ZIMRING, « Carl Rogers (1902-1987) », in *Perspective, revue trimestrielle d'éducation comparée*, vol. XXIV, n°3/4, 1994 (91/92), pp. 429-442.

Un psy - Qu'est-ce que l'ACP ?, in http://www.unpsy.fr/definition_acp.html, consulté le 30/09/2008.