
Piste de lecture

La relation d'aide au cœur de l'intervention

par Carole Ouellet, Éditions Harmonie-Vie, 2012, 408 p.

Résumé et commenté par

Joanie Robidoux, T.S. Coordinatrice Planetree, Centre gériatrique Maïmonides Donald Berman, Montréal

Le rôle primordial de la relation entre l'intervenant et la personne aidée n'est plus à légitimer. Le lien thérapeutique en tant que clé pour une intervention efficace et significative est abordé dans de nombreuses publications et formations professionnelles en relation d'aide. Toujours est-il qu'établir ce lien dans le cadre d'une relation professionnelle de qualité reste un grand défi. Connaître les techniques sur le bout des doigts n'est évidemment pas un gage de réussite absolue. La combinaison des différents niveaux de savoir (savoir, savoir-faire, savoir-être) facilite une meilleure expérience, tout en prenant en compte que chaque individu, famille ou groupe réagit différemment.

« La relation d'aide au cœur de l'intervention » se veut un guide d'apprentissage complet sur le développement de ces savoirs dans le cadre d'un lien thérapeutique. L'auteure, Carole Ouellet, est enseignante au niveau collégial à la retraite et clinicienne en pratique autonome en consultation psychosociale et en médiation familiale. Son souhait est de bien outiller les lecteurs sur tous les aspects du lien thérapeutique, d'augmenter leur confiance, de les aider à obtenir de meilleurs résultats et de mieux utiliser les ressources dans des situations difficiles. Ce livre s'adresse à un public très vaste : les intervenants de plusieurs disciplines en relation d'aide, autant que les étudiants, professeurs et gens intéressés par le sujet.

Par l'entremise de plus de 150 exemples cliniques, ce livre vise à fournir un outil pour la formation continue, l'aide à la pédagogie ou la connaissance générale. Cet ouvrage est vulgarisé et accessible à tous. Construit comme un guide contenant des exercices pratiques pour l'application, il s'avère utile que ce soit dans un contexte d'intervention individuelle, de couple, familiale ou de groupe.

L'ouvrage écrit par Mme Ouellet se divise en 15 chapitres. Une explication succincte du contenu des chapitres du point de vue de l'auteure est d'ailleurs disponible aux pages 17, 18 et 19 du livre. Le premier chapitre aborde l'aspect théorique de la relation d'aide. On la définit, détermine ses buts, son contexte, ses règlementations.

L'identification des valeurs personnelles et professionnelles de l'intervenant, ses besoins, les conflits possibles et comment les gérer sont abordés dans le deuxième chapitre. Le chapitre 3, parle plutôt des caractéristiques nécessaires au travail d'équipe, les « habiletés socioprofessionnelles », et aide le lecteur à se situer par rapport à celles-ci.

Le chapitre 4 définit ensuite ce que signifie une problématique tout en donnant plusieurs exemples concrets. En introduisant les différents types de clientèles, l'auteure identifie les problématiques et thématiques générales qui les affectent. Par exemple, l'auteure va présenter les clientèles présentant des troubles liés au vieillissement. Elle dresse un court portrait de cette clientèle et présente un exemple clinique. Elle identifie ensuite certaines difficultés que cette clientèle peut vivre, comme l'affaiblissement sensoriel et moteur, des abus possibles des proches et un isolement social. L'auteure ajoute des pistes de solution, en proposant, par exemple, de favoriser des activités de stimulation sensorielle pour cette clientèle. Le 5^e chapitre traite des mécanismes de défense, de la motivation des clients et des éléments favorisant la mise en évidence des compétences du client pour développer son autonomie dans la relation d'aide. En lien avec le chapitre 5, le 6^e chapitre parle des facteurs qui facilitent ou bloquent le processus de changement, soit les facteurs de protection et de risque.

Dans un autre ordre d'idées, le chapitre 7 cherche à mieux définir ce qu'est une émotion. À cet effet, l'auteure propose des outils permettant aux intervenants de raffiner leur vocabulaire pour nommer leurs émotions et apprendre également à nuancer les émotions vécues tout en étant plus précis sur la définition des émotions identifiées.

Le chapitre 8 explique en quoi la relation de confiance dans un lien thérapeutique est primordiale, alors que le chapitre 9 démontre les modes de communication qui vont affecter cette relation. L'auteure aborde d'ailleurs longuement la communication non verbale, élément très important de la relation thérapeutique. Elle présente les différentes facettes de la communication corporelle, jusque dans l'explication du rôle de la respiration dans le contrôle des émotions. Après chaque mode de communication, l'auteure vient renforcer les éléments abordés en faisant un lien avec la recherche.

Le chapitre 10 détaille les 5 étapes du processus d'intervention en donnant des exemples cliniques variés. La première étape vise à observer, à induire une compréhension clinique et une synthèse, pour avoir une connaissance plus approfondie de la personne et de la situation. Dans la deuxième étape, il s'agit de formuler des objectifs pour atteindre le résultat désiré. La planification de l'intervention arrive à la troisième étape pour choisir les moyens d'atteindre les objectifs dans le temps. À la 4^e étape, il s'agit de l'intervention à partir d'une typologie d'intervention, soit le cœur de la relation d'aide où se déroule le dialogue thérapeutique. L'auteure présente en profondeur cette étape avec les 14 types d'intervention comme la reformulation par une synthèse, la focalisation, la clarification, etc. La dernière étape consiste à évaluer et à réviser les acquis ou les résultats du processus d'intervention. Le 11^e chapitre aborde brièvement différentes approches utilisées en intervention, telles que l'approche humaniste, l'approche systémique, l'approche orientée vers les solutions, etc. Le chapitre 12 présente quelques programmes et outils utilisés pour des clientèles et problématiques particulières. Par exemple, dans la problématique d'idéation suicidaire, l'auteure présente les programmes suivants : « Pare-chocs », « Agir avant, agir à temps », « Agir ensemble pour la prévention du suicide chez les jeunes » et « Voir un ami pleurer ».

Le chapitre 13 effleure les risques qu'un intervenant peut vivre lors de son travail, par exemple la manifestation de maux physiques ou du stress. Le chapitre 14 ajoute des notions supplémentaires qui permettent de mieux outiller les intervenants, en présentant brièvement, par exemple, les notions de résilience, de triangle névrotique et d'intégrité.

Quant au dernier chapitre, l'auteure discute des attitudes facilitantes au bon fonctionnement du travail d'équipe. Enfin, un lexique définissant certains termes cliniques se retrouve à la fin du livre.

En conclusion, nous pouvons dire que le livre « La relation d'aide au cœur de l'intervention » écrit par Mme Ouellet est d'abord et avant tout un guide d'apprentissage pratique. Les lecteurs pourront le feuilleter selon leurs besoins et intérêts. Le style d'écriture engagé permet de ressentir la passion du métier et de l'enseignement de Mme Ouellet. Les exercices et les exemples concrets proposés tout au long du livre supportent la compréhension et la rétention des notions.

Ce livre, bien que pouvant intéresser un public diversifié, sera probablement plus pertinent, voire un excellent outil, pour les étudiants, les stagiaires, les professeurs, les nouveaux intervenants ou les gens désirant approfondir leurs capacités de communication en relation d'aide, plutôt que pour les professionnels de la relation d'aide plus expérimentés. S'avérant tout de même un bel outil complet de révision des connaissances, l'objectif de ce livre reste de présenter un matériel de base.

En bref, Carole Ouellet semble avoir réussi le défi de fournir des outils sur les rouages d'une relation d'aide ainsi que sur les techniques qui y sont liées, et ce par des exemples concrets et un langage accessible.