

ANNEXE 3

LES ATTITUDES ET LES HABILITÉS EN RELATION D'AIDE À L'EMPLOI

RESPECT

Le respect est une attitude qui fait considérer les individus ayant besoin d'aide comme des personnes et non comme des problèmes. La personne qui manifeste du respect :

- croit en l'importance, en la dignité et en la valeur de chaque être humain quel que soit son comportement;
- croit que les personnes ont la capacité et le droit de prendre leurs propres décisions et de vivre leur vie comme elles l'entendent;
- croit que chaque personne assume la responsabilité de sa vie et de ses décisions;
- croit que chaque personne a les ressources nécessaires pour solutionner ses problèmes.

Dans le cadre d'une relation d'aide, voici des comportements qui sont considérés comme contraires à une attitude de respect :

- donner des ordres ou des consignes;
- prendre les décisions à la place du client ;
- moraliser, faire des sermons;
- proposer des solutions immédiates au problème;
- étiqueter les gens, les ridiculiser, utiliser le sarcasme;
- minimiser la situation ou la dramatisation à l'excès.

En somme, le respect est une façon d'accepter l'autre en posant le moins de conditions possibles. Respecter une personne, c'est lui montrer que ce qu'elle est et ce qu'elle fait revêt de l'importance. Dans une relation d'aide, le respect se manifeste par l'écoute attentive de l'autre et un effort véritable pour comprendre le problème du point de vue de cette personne.

AUTHENTICITÉ

Être authentique, c'est exprimer à l'autre ses pensées et ses sentiments tels qu'ils sont. Dans une relation d'aide, nous pouvons choisir de communiquer ou non nos pensées ou nos sentiments. Si nous décidons de les communiquer, nous devons le faire honnêtement.

La communication se fait simultanément sur deux plans : le plan verbal et le plan non verbal. Les mots que vous employez doivent concorder avec votre regard, votre posture et le ton de votre voix au moment où vous les dites. Si alors que vous dites : « Je crois comprendre que tu es pressé », vous vous penchez en arrière dans votre fauteuil en prenant un air distrait, le message que vous envoyez à votre interlocuteur est que vous ne comprenez pas ce qu'il vous dit et qu'en fait, sa situation ne vous intéresse peut-être pas.

L'authenticité est essentielle à l'établissement d'un climat de confiance. Sans elle, la relation tombe dans le mensonge et devient factice. Lorsque la communication est authentique, sans jeu de rôles ni manipulation, nous pouvons nous donner mutuellement le courage nécessaire pour nous attaquer au problème.

HABILETÉS DE BASE EN RELATION D'AIDE À L'EMPLOI

Nous avons vu comment le respect et l'authenticité sont importants dans la relation d'aide à l'emploi. Toutefois, il faut préciser que ces attitudes de base (respect et authenticité) doivent être communiquées à l'autre. Autrement dit, il est important de les exprimer. Voici une description de sept habiletés utiles dans la relation d'aide appliquée à la résolution de problèmes :

EMPATHIE

L'empathie est la capacité de comprendre une personne et voir le monde à travers ses yeux à elle. C'est la faculté de se mettre à la place d'autrui.

On confond souvent empathie et sympathie. La sympathie est un sentiment que l'on éprouve à l'égard d'une personne, par exemple de la tristesse. L'empathie vous permet de vous mettre au diapason du client et d'exprimer par vos réponses que vous comprenez ce qu'il ressent. C'est « comme si » nous ressentions ses émotions tout en conservant notre objectivité et nos ressources.

Une réponse empathique pourrait être formulée comme suit : « Vous devez être en colère d'avoir attendu si longtemps ». Une attitude empathique est un témoignage de respect et indique à l'autre que nous le comprenons sur les plans tant rationnel qu'émotif.

ÉCOUTE ACTIVE

L'écoute active est la capacité de prêter attention à une personne, d'écouter attentivement ce qu'elle dit et d'être en mesure de répondre aux messages qu'elle émet. L'écoute active est un moyen de dire à l'autre que « je suis vraiment là et que je veux l'aider ».

L'écoute active se manifeste par une posture détendue, un contact visuel adéquat et par des signaux verbaux et non verbaux, montrant que vous suivez la discussion avec intérêt.

SPÉCIFICITÉ

La spécificité est la capacité de définir, préciser les sentiments, les attitudes, les croyances, les expériences et les comportements d'une personne. En aidant l'autre à exprimer son problème ou ses préoccupations en termes concrets et précis, on clarifie la situation en vue de la résolution du problème. Être spécifique aide à passer d'une compréhension générale d'une situation (ex. : « Je n'aime pas mon travail ») à une compréhension plus précise (ex. : « Je n'aime pas travailler sous la pression de délais serrés »).

REFLET

Le reflet est la capacité de répéter le message d'une personne en d'autres mots. Ces messages peuvent se rapporter à cinq dimensions du contenu du message d'une personne : à savoir, **ses pensées, ses perceptions, ses actions, ses intentions et ses sentiments**. Cette expression peut varier en intensité selon le mode de communication de la personne. Par conséquent, on peut recourir à cinq types de reflets : reflet de pensées, de perceptions, d'actions, d'intentions et de sentiments.

Le reflet est un moyen d'indiquer à votre interlocuteur que vous l'écoutez et de vérifier si vous avez compris son message.

RÉSUMÉ

Le résumé est la capacité de récapituler les principaux points d'une discussion, d'en faire ressortir les éléments clés et d'orienter avec tact le processus de résolution de problèmes.

QUESTIONS

Au cours du processus de résolution de problèmes, les questions peuvent servir à obtenir des précisions et de l'information. On peut poser deux types de questions :

Les questions ouvertes

- Elles permettent à la personne de donner des détails et de s'exprimer librement et lui donnent le sentiment d'être important et respecté : « Quelle est l'histoire du film que tu as vu hier soir ? »

Les questions fermées

- Elles appellent des réponses courtes du genre oui ou non. Elles servent à obtenir de l'information factuelle et à orienter la conversation : « Depuis combien de temps avez-vous cette voiture ? »

ENCOURAGEMENT

L'encouragement est la capacité de mettre l'accent sur les atouts et les points forts d'une personne, de lui donner du courage en insistant sur les efforts qu'elle fait. Les encouragements contribuent à la croissance intellectuelle et affective de la personne. Ils favorisent l'émergence de la motivation d'abord, puis de la mobilisation de la personne. Leur but est d'éviter l'apathie attribuable à la peur de l'échec.

Les encouragements prodigués par l'aidant accroissent la motivation de la personne aidée à continuer de chercher une solution. Ils peuvent être faits tout au long du processus de résolution de problèmes par des signaux non verbaux comme un hochement de tête ou une posture qui montre qu'on est attentif à l'autre. Des encouragements verbaux minimaux : oui, oui... ou continuez, sont un moyen d'inciter son interlocuteur à continuer de parler. Par contre, les encouragements tant non verbaux que minimaux contribuent moins que les formes plus explicites à donner à son interlocuteur le courage de poursuivre le processus de résolution de problèmes.

CONFRONTATION

La confrontation est l'habileté qui consiste à inviter la personne à devenir plus consciente de ses contradictions ou incompatibilités afin de l'amener vers la solution à sa difficulté. Cette habileté doit être utilisée de façon judicieuse nécessite que la relation entre l'agent et la personne se caractérise par un climat de confiance et d'engagement.

La première étape consiste, pour l'agent, à refléter deux ou plusieurs éléments lui apparaissant contradictoires. La deuxième étape consiste à demander à la personne de donner une signification à cette incohérence.

EN RÉSUMÉ

Le processus de résolution de problèmes qui comprend les phases d'identification, de clarification du problème, de planification de l'action, de mise en oeuvre et d'évaluation, nous sert à résoudre une variété de problèmes dans divers contextes. Comme une carte routière, il nous indique la voie à suivre pour trouver et appliquer une solution à un problème.

Nous réglons bien des problèmes par nous-mêmes. Dans d'autres cas, il faudra peut-être l'interaction de deux personnes ou plus; l'établissement d'une relation d'aide fondée sur le respect et l'authenticité est alors essentielle. Une telle relation d'aide nous donne la motivation de poursuivre notre route et l'espoir d'atteindre notre but de façon plus sécuritaire et confiante.

Dans une relation d'aide à l'emploi, il est important de faire preuve d'authenticité et de respect en utilisant à bon escient les habiletés relationnelles (empathie, écoute active, spécificité, réponse-reflet, résumé, interrogation et encouragement). Ces habiletés nous fournissent les moyens d'avancer dans la résolution du problème.

La première chose à faire pour m'aider à voir le problème de l'autre à partir de son point de vue est de connaître mes propres caractéristiques afin de déterminer ce qui, dans ma personnalité, m'aide ou m'empêche d'établir une relation d'aide.