

Définitions et indications de l'entretien d'aide

Après la comparaison avec différents genres d'entretien (conversation, interview, interrogatoire, etc.), nous aborderons la spécificité de la relation d'aide, puis nous présenterons l'entretien non directif de Carl Rogers en terminant sur les indications et les contre-indications de cette pratique.

1. Définitions comparées des différents genres d'entretien

1.1 L'entretien d'aide n'est pas une conversation

Dans une conversation, « on s'assoit et on devise ». On échange des opinions, sur autrui et sur beaucoup de sujets. Rien de positif ne sort d'une simple conversation, sinon l'échange de certaines informations détenues par l'un ou l'autre... ou le fait de la rencontre elle-même, qui crée ou renforce une familiarité. Il se peut que toute la première phase d'un entretien d'aide soit du genre « conversation » pour assurer la confiance et « faire connaissance » lentement (à l'occasion d'échanges inutiles quant à leur contenu). Mais, l'entretien proprement dit est autre chose et ne peut s'en tenir là.

1.2 L'entretien d'aide n'est pas une discussion

Dans une discussion, on cherche à avancer des arguments, à répondre à des objections, à parer des attaques ou des réfutations de la part de l'autre. Les partenaires sont « face à face » dans le sens de l'affronte-

ment, de la rivalité, du tournoi. La discussion a pour chacun des deux interlocuteurs, des phases offensives et des phases défensives. Une discussion est plus ou moins passionnée ou passionnelle ; elle implique le plus souvent une forme de combat et de débat juridique, avec des moments de plaidoirie, d'accusation, de défense, d'argumentation, de conclusions. Les partenaires sont affectivement impliqués (pour ou contre) et chacun surveille les réactions de l'autre. La compréhension de l'interlocuteur est « bouchée » par les positions personnelles a priori.

La relation qui s'instaure est dominée par l'alternative de domination-soumission et n'est pas une relation de compréhension proprement dite¹.

1.3 L'entretien d'aide n'est pas une interview au sens journalistique du mot

L'interview journalistique pour la presse écrite (journaux et magazines), pour la radio ou la télévision, est un genre d'entretien de face à face où l'un des deux (le journaliste) cherche effectivement à faire parler l'autre sur lui-même ou sur un problème donné (thème de l'interview).

Il semblerait que ce genre d'entretien soit centré sur la personne de l'interviewé et soit, de la part du journaliste, un effort pour comprendre le mieux possible les opinions personnelles de son « client ». C'est évidemment une illusion parce qu'en fait l'entretien n'est pas limité au face à face. Un troisième partenaire, énorme et pesant, est présent quoiqu'on n'en parle pas explicitement : le public.

L'interviewer ne cherche pas à comprendre son client, mais à intéresser le public, c'est-à-dire à accentuer l'aspect spectaculaire. L'interview journalistique est un spectacle, et le thème posé ou proposé est choisi en fonction du public.

Dans tous les cas, on sacrifie à une curiosité du public (réelle ou actuelle, ou au contraire à éveiller et à nourrir).

L'interview journalistique a des objectifs étrangers à l'aide.

1. Remarquons toutefois que pour réfuter le discours et les arguments d'un partenaire, il faut préalablement comprendre sa pensée, son point de vue, son cadre de référence. C'est un aspect que développe Lionel Bellenger dans *L'argumentation*, paru dans cette collection.

1.4 L'entretien d'aide n'est pas un interrogatoire

Dans un interrogatoire quel qu'il soit (bombardement de questions au cours d'une enquête, interrogation de type scolaire, interrogatoire de type policier), l'interrogé est forcément en situation d'infériorité et les questions sont des sondages de vérification exerçant une pression plus ou moins hostile. Que l'on exige des réponses précises à des questions ou que l'on vérifie un emploi du temps pour faire tomber un alibi... l'interrogé est dans une position de suspect, voire d'accusé, face à un censeur tout-puissant qui mène autoritairement le jeu. Une telle situation crée nécessairement chez l'interviewé le trac ou la défensive, et le rend avant tout anxieux de trouver « la bonne réponse » celle qui le délivrera de la situation.

L'interviewer se soucie des questions qu'il a à poser et de la manière dont l'autre y répond ; il ne se soucie pas des questions que l'autre se pose ni de la manière dont il se les pose. D'autre part, l'attitude défensive de l'interviewé ne facilite pas non plus le dialogue.

1.5 L'entretien d'aide n'est pas un discours de l'interviewer

Il arrive très souvent que l'entretien soit, pour celui qui doit en principe accueillir l'autre et l'écouter, une occasion de discourir seul. « Il n'y a que lui qui a parlé, dira l'autre en sortant, je n'ai pas pu placer un mot ». Le discours peut avoir plusieurs objectifs conscients : effort plus ou moins prémédité pour faire admettre quelque chose à l'autre ou le faire changer d'opinion... informations à donner à sens unique... Il peut avoir aussi des objectifs non conscients : plaisir narcissique à s'écouter parler... besoin de manifester une volonté de puissance, peur de ce que l'autre aurait à dire, etc.

Ce qui est certain, c'est que le discours-monologue devant autrui est exactement l'inverse de l'effort de compréhension de l'Autre.

1.6 L'entretien d'aide n'est pas une confession

L'attitude (et le rôle) du confesseur implique une évaluation morale de ce que l'autre dit comme une série d'aveux qui le culpabilise. Malgré son intention de pardonner ou d'absoudre, le confesseur est présent en tant que détenteur d'une Règle morale ou religieuse, et comme « moralement supérieur » ou comme juge. L'autre (l'interviewé) est

donc dans la situation de celui qui a enfreint ou risque d'avoir enfreint la loi morale.

Il arrive que l'entretien d'aide prenne l'allure d'une confession, mais ce n'est pas dire pour autant que l'attitude de « l'aidant » doit être celle du confesseur ou du directeur de conscience puisque son but n'est pas de « soulager par l'aveu », ni de juger (punir ou pardonner), mais de comprendre la situation de l'Autre.

1.7 L'entretien d'aide n'est pas la recherche d'un diagnostic

Dans l'interrogatoire à visée diagnostique, le médecin, le psychologue ou le thérapeute a en tête un ensemble de « tableaux cliniques » ou de types de malaises ou encore une classification des cas, et son interrogatoire a pour but de savoir dans quelle « case » se range son client. L'interviewer est content (puissant, reconnu et rassuré lui-même) quand il tient son diagnostic.

Loin d'avoir compris une personne singulière dans l'unicité de son existence, il a fait entrer son « cas » dans un compartiment a priori, et il s' imagine par là avoir « compris ». En fait, il a laissé échapper l'essentiel : le vécu du client.

2. Spécificité de la relation d'aide et du counseling

La relation d'aide a émergé lentement au cours de l'histoire du service social et la connaissance des étapes de cette histoire éclaire grandement sa nature propre.

À l'origine, il s'agissait d'institutionnaliser quelque chose qui était jusque-là du domaine de l'aide privée aux mal-adaptés, aux déshérités ou aux handicapés (quelle que soit la cause) et qui était donc affaire de charité, sorte de compensation d'humanité à un système social rigide, impersonnel et toujours injuste de ce fait. Après la charité pure et simple, dont le premier grand nom est saint Vincent de Paul, l'aide privée fut l'affaire de la philanthropie et l'on doit évoquer ici La Rochefoucauld-Liancourt, le célèbre fondateur-président de la commission de l'Assistance Publique à la Convention. L'Assistance publique se développa ainsi à partir de la Révolution française et c'est seulement au XX^e siècle qu'elle engendra le service social comme institution et comme profession. La prise de conscience progressive de la caractéristi-

que de la relation d'aide est récente ; elle apparaît dans la confrontation des définitions officielles de l'action sociale de 1930 à 1960.

► **1930 : La relation d'aide est, au début, valorisée pour elle-même. Elle exige sympathie, solidarité et coopération**

« L'entretien d'aide est une forme d'intercommunication où se crée un pont entre aidant et aidé, qui fait de leurs deux personnalités un Nous, ce qui engendre un sentiment de solidarité affective... Le travailleur social doit offrir un type de relation dépouillé de tout préjugé et de toute anxiété. C'est là-dessus que se construira l'action coopérative pour résoudre le problème. »

► **1935 : La relation pose des objectifs au-delà d'elle-même**

« L'élément vivant est la relation dynamique entre le travailleur social et le client. L'interrelation doit aboutir, pour le client, à une assistance qu'il reçoit pour trouver son meilleur épanouissement... »

« La relation elle-même, telle que l'aidant la crée, représente la construction d'un nouvel environnement pour le client, grâce auquel il cherche plus efficacement la solution de son problème... »

► **1950 : L'aspect psychopédagogique (psychagogique) passe au premier plan, pendant que la méthode se précise**

« L'entretien est le moyen par lequel le client est amené à poser son problème et par lequel le travailleur social l'amène à y voir plus clair lui-même. »

► **1960 : La relation d'aide arrive à sa pleine définition**

« La relation d'aide est une relation professionnelle dans laquelle une personne doit être assistée pour opérer son ajustement personnel à une situation à laquelle elle ne s'adaptait pas normalement. Ceci suppose que l'aidant est capable de deux actions spécifiques :

- 1) Comprendre le problème dans les termes où il se pose pour tel individu singulier dans son existence singulière.
- 2) Aider le « client » à évoluer personnellement dans le sens de sa meilleure adaptation sociale. »

On constate donc le passage progressif d'une effusion sentimentale à une technique d'éducation sociale et de réadaptation psychologique par laquelle le client apprend à se prendre lui-même en charge.

L'entretien de face à face devient le moyen de réaliser les deux opérations requises par la relation d'aide.

Ainsi la relation d'aide est spécifique et diffère des autres genres d'interrelations humaines. Celui ou celle qui a pour responsabilité de conduire l'entretien de face à face dans la relation d'aide doit avoir pleine conscience du double but spécifique de cette forme de relation,

tel qu'il a été défini ci-dessus. La technique de l'entretien en découle. Il doit être non directif, et centré sur le client.

3. L'entretien non directif ou entretien centré sur le client

Les notions d'entretien non directif ou d'entretien centré sur le client ont été lancées par Carl Rogers.

3.1 Carl Rogers

Il est né en 1902, aux USA. Après ses études, il commença des recherches à partir de 1928, en même temps qu'il développait son expérience pratique dans le domaine des entretiens cliniques. Il travailla d'abord à Rochester, à la clinique de guidance, puis passa successivement à l'université de Chicago, à Madison, puis à Wisconsin. Depuis 1962-1963, il est à Stanford (Californie) et il fut longtemps directeur de l'Institut de recherches sur les relations interpersonnelles ainsi que professeur au Centre de recherches sur le comportement. Dès son premier grand ouvrage (*Counseling and Psychotherapy*, 1942 ²), il attaque implicitement les théories a priori sur la personnalité et, parmi elles, la psychanalyse. Rogers pense en effet que nul n'est mieux placé que le sujet lui-même pour savoir quels sont ses problèmes, et que l'important est de savoir comment il a intégré sa propre expérience. Il préconise un abandon de tous les a priori et un retour naïf au réel humain.

En 1950, avec *client-centered therapy* (la thérapie centrée sur le client), il précise la méthode de l'entretien non directif, centré sur le client. Parmi les livres récents traduits en français, il faut connaître : *Psychothérapie et relations humaines* (Louvain, 2 vol. dont 1 de pratique), *Le développement de la personne* (Dunod, 1966), et *Liberté pour apprendre* (Dunod, 1972).

La non-directivité est devenue un concept à la mode et il est malheureusement souvent compris comme le non-interventionnisme, donc le parfait laisser-faire. Pour éviter ce contresens, Rogers préfère parler de centration sur le client.

Le terme de client a été adopté à dessein (au lieu de « sujet », « patient », « malade », « élève » ou « consultant »), de même que celui de conseiller (*counselor*) (au lieu de thérapeute, professeur, éducateur,

2. Traduit en français en 1970 sous le titre *La relation d'aide et la psychothérapie*, ESF éditeur.

assistant ou aidant) par Rogers pour marquer l'originalité d'une relation dans laquelle l'aidé choisit de se faire aider mais n'abandonnera ni sa liberté ni sa responsabilité dans la résolution de ses difficultés.

Récemment, dans le chapitre qu'il a écrit pour l'ouvrage collectif *Psychologie existentielle* (tr. fr. Éditions de l'Épi, 1971), Carl Rogers déclare se rallier au mouvement de la *humanistic psychology* dont le principe est une valorisation et un respect de la personne humaine comme liberté, responsabilité, historicité.

3.2 Définition de l'entretien de compréhension ou entretien centré sur le client

La centration sur le client pour comprendre le problème tel que le client l'éprouve suppose logiquement les principes suivants, que l'on peut déjà formuler :

- 1) Une attitude d'intérêt ouvert, c'est-à-dire une disponibilité intégrale, sans préjugé ni a priori d'aucune sorte, une manière d'être et de faire qui soit un encouragement continu à l'expression spontanée d'autrui.
- 2) Une attitude de non-jugement qui permette de tout recevoir, de tout accueillir, sans critique ni culpabilisation ni conseil.
- 3) Une attitude de non-directivité, c'est-à-dire qu'il n'y a pas quelque chose de présupposé à chercher ou à vérifier, et que le client a l'initiative complète dans sa présentation du problème et dans son itinéraire.
- 4) Une intention authentique de comprendre autrui dans sa propre langue, de penser dans ses termes, de découvrir son Univers subjectif, c'est-à-dire de saisir les significations que la situation a pour le client.
- 5) Un effort continu pour rester objectif et pour contrôler tout au long de l'entretien ce qui se passe.

Cet idéal exige autre chose qu'une bonne volonté. Il exige une formation et une méthode. En un sens, comme nous l'avons développé dans *L'observation psychologique et psychosociologique*, ce problème de méthode est celui de toutes les sciences humaines. Leur « objectivité » n'est pas la même que celle des sciences naturelles. Nulle part plus que dans la compréhension d'une personne, l'effort d'objectivité n'exige en même temps de la part de l'aidant l'intelligence « froide » de ce qui se passe pour l'aidé, et l'immersion dans la subjectivité du client : c'est cet effort que l'on appelle « empathie », effort de décentration par rapport à soi pour entrer dans l'univers de l'autre et le comprendre humainement.

4. Indications et contre-indications de l'entretien d'aide

L'entretien d'aide ou entretien de compréhension ou encore entretien centré sur le client n'est pas une panacée.

C'est une méthode applicable à la relation d'assistance sociale dans son aspect d'aide psychologique et d'éducation sociale, à la guidance, au counseling, à la recherche de motivations, à la compréhension des problèmes humains et interhumains dans les entreprises, à la psychothérapie.

Le principe de ces indications est le suivant : toutes les fois que l'entretien de face à face aura pour objectif de la part de l'interviewer celui de comprendre une personne, un problème humain, un comportement, une décision... afin de clarifier la situation en faisant en sorte que le « client » s'explique complètement (ou le plus complètement possible)... l'entretien d'aide, dans la définition précise déjà donnée et conduit selon les techniques ci-dessous exposées... sera indiqué, utile et efficace.

Au cours de nombreux entretiens à objectifs différents, il peut arriver qu'un problème soit rencontré sur lequel une compréhension de ce que l'autre « veut dire », des significations personnelles qu'il donne à la situation (ou même aux mots) est requise. Dans ce cas, un certain laps de temps peut et doit être consacré, au cours de l'entretien, à la pratique de la méthode de compréhension centrée sur le client, quitte à revenir ensuite aux objectifs premiers de l'entretien.

Ce genre d'entretien est contre-indiqué dans les cas suivants :

- les cas où les problèmes sont de l'ordre de la connaissance, de l'information, de l'application des dispositions de la loi ;
- les cas où les « clients » ont un pouvoir de réflexion nul ou insuffisant (enfants en bas âge, anormaux, débiles, gâteux) ;
- les cas où le « client » ne veut pas participer à un entretien de ce genre (non-coopération de sa part).

Ces derniers cas impliquent a contrario que le « client » dans ce type d'entretien est « volontaire » ou s'engage volontairement, à un moment donné, dans la relation d'aide.

Elle est pratiquement inapplicable lorsque l'autre, enfermé dans un univers organisé ou dans ses défenses, récuse l'aide et l'aidant ; c'est le cas des psychotiques, des délinquants vrais, des homosexuels satisfaits, des pervers... et naturellement de tous ceux qui s'en remettent à leurs propres forces pour résoudre les problèmes de leur existence.

Dans une personnalité normale, les fonctions de l'ego, comme le dit Helen Harris Perlman (op. cit.) sont justement de faire face aux difficultés personnelles, d'acquérir une expérience nouvelle, de changer les significations de son univers vécu, de résoudre les conflits intérieurs et les problèmes situationnels. Le besoin d'aide apparaît lorsque le moi, tout en ayant une certaine capacité de réflexion et de communication, éprouve à un degré variable, son impuissance à comprendre et à se comprendre, à faire face, à « s'en sortir ».

L'aidant aura pour rôle non pas d'apporter une solution toute faite à la situation-problème et de se substituer momentanément à l'ego de son client, mais de revigorer et d'utiliser les ressources de cet ego, de faire en sorte que le client comprenne mieux sa propre situation et se comprenne mieux lui-même.

L'aidant doit donc nécessairement faciliter l'expression d'autrui, commencer par écouter et par observer. Dès le départ, appuyée sur une relation de confiance et de sécurité, une autre relation, dialectique, s'instaure : l'aidant ne comprend que si l'aidé s'exprime ; l'aidé se comprend en renforçant sa propre réflexion par la compréhension de l'aidant.