

■ Dr Catherine Deshays

Trouver la bonne distance avec l'autre

grâce au curseur relationnel

*Être attentif sans se faire envahir,
ferme sans être rejetant*

3^e édition

Préface de Jean-Paul Sauzède

Retrouvez tous nos ouvrages sur le site:
<http://www.intereditions.com>

Création graphique de la couverture : Hokus Pokus Créations
Illustration de couverture : Jozefmicic / Fotolia

<p>Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.</p> <p>Le Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements</p>		<p>d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée.</p> <p>Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).</p>
--	--	--

© InterEditions, 2018

InterEditions est une marque de
Dunod Éditeur, 11 rue Paul Bert, 92240 Malakoff
ISBN 978-2-7296-1772-1

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2^o et 3^o a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

SOMMAIRE

PRÉFACE	
<i>À la deuxième édition</i>	v
INTRODUCTION	
<i>Les affects incontournables dans la relation</i>	1

Première partie

LES REPÈRES POUR TROUVER LA BONNE DISTANCE

*Entre notre souci d'accueil et notre besoin
de cadre, le curseur relationnel
nous permet d'identifier à chaque instant
la bonne distance où nous placer*

1. RÉGLONS NOS LUNETTES : DE QUELLE RELATION PARLONS-NOUS ?	9
2. LE CURSEUR RELATIONNEL, UN OUTIL POUR SE PLACER ENTRE DEUX PÔLES : LE PÔLE « ACCUEIL » ET LE PÔLE « CADRE »	23
3. À L'INTÉRIEUR DE LA RELATION, LES NOTIONS DE DISTANCE ET DE DIFFÉRENCE	29
4. LE PÔLE « CADRE » DU CURSEUR RELATIONNEL	35
5. LE PÔLE « ACCUEIL » DU CURSEUR RELATIONNEL	61
6. UNE ÉTHIQUE DE LA RELATION	81

*Deuxième partie***DANS LE VIF DE LA PRATIQUE, LES MULTIPLES BÉNÉFICES
APPORTÉS PAR LE CURSEUR RELATIONNEL***Le curseur relationnel constitue ou offre...*

7. UN PROTOCOLE POUR INSTALLER LA SITUATION D'ENTRETIEN OU UNE SÉANCE DE TRAVAIL	95
8. UNE PLACE POUR LA PLAINTÉ	113
9. UNE ATTITUDE SEREINE FACE AUX ÉMOTIONS	125
10. UN APPUI POUR LES SITUATIONS DE CONFLIT ET DE DÉSACCORD	131
11. REPÉRER, ACCOMPAGNER LE RISQUE SUICIDAIRE	139
12. UNE AIDE FACE À L'AGRESSIVITÉ, LA MANIPULATION, LA VIOLENCE	149
13. BLOCAGE, IMPUISSANCE, DIFFICULTÉS RELATIONNELLES SÉRIEUSES : SE REPÉRER, SE POSITIONNER	165
14. UN SOUTIEN POUR AFFRONTER LES SITUATIONS ÉPROUVANTES	179

*Troisième partie***LA BONNE DISTANCE ?**

*Un outil né d'un questionnement
et d'un cheminement toujours en mouvement :
comment penser la relation humaine ?*

15. LES FONDEMENTS DE MA DÉMARCHE	195
16. REGARDER AUTREMENT	205
Conclusion	217
<i>Offrir un espace de rencontre humain</i>	
Annexe	
Préface à la première édition	219
Suggestions de lecture	223
Remerciements	225
Table des matières	227

Préface

À LA DEUXIÈME ÉDITION

FACE À UN professionnel de la relation d'aide, l'autre, qu'il soit patient, client, élève, thérapeuté, assisté, coaché ou encore considéré comme malade, **l'autre est d'abord une personne !**

Évidence, mais qui mérite d'être redite et affirmée, car il est tellement commode et simplificateur de ne considérer l'autre que dans ce qu'il représente (un organisme à soigner, un cerveau à développer, une économie familiale à rétablir, des larmes à sécher) ou une fonction (un client, un malade, un élève, un assisté, un coaché).

Catherine Deshays est aux prises dans cet ouvrage avec une mission essentielle de notre société qui est de donner des outils accessibles pour asseoir une qualité d'écoute et d'échange entre tous et plus particulièrement entre professionnels de la relation d'aide et usagers. Elle participe ainsi à une réelle formation à la relation allant bien au-delà des discours et outils sur la communication ou sur la structuration du langage. Si nous avons tous appris à parler ou communiquer, rares sont les lieux (et trop rarement encore à l'éducation nationale) pour nous **apprendre à être en relation**. Pourtant, peu de médecins sont formés à accueillir le patient comme une personne et à le rejoindre dans ce qu'il dit de sa souffrance, et pas seulement dans le symptôme qu'il nomme. De plus en plus de psychologues, d'éducateurs ou de travailleurs sociaux ne s'évaluent pas à l'aune de la seule connaissance intellectuelle mais se forment aussi au creuset du contact et de la relation à l'autre. Les écoles d'infirmières quant à elles ont pris en considération

l'importance de la relation dans le soin infirmier, et plusieurs d'entre elles recommandent à leurs élèves la lecture de cet ouvrage.

On ne peut que souhaiter que cette seconde édition incite à utiliser et intégrer l'outil du curseur relationnel présenté par l'auteure.

Il faut du courage, et Catherine Deshays en a, dans les parti pris théoriques qu'elle adopte comme la mise en avant de la relation fondée sur l'empathie, qui est loin d'être une attitude spontanée et naturelle, et dont elle témoigne au travers des nombreux témoignages qu'elle rapporte, dont beaucoup sont émouvants par leur intensité. La façon de trouver le juste soutien est un art subtil : l'aide peut être nocive sans que cela soit intentionnel. C'est un véritable positionnement éthique que nous propose Catherine Deshays tout au long de l'ouvrage pour favoriser une aide peut-être parfois plus imperceptible, mais plus juste.

Médecin, acupuntrice, psychothérapeute, psychiatre, formatrice, elle n'a pas choisi d'étaler son savoir, mais de partager son expérience : celle d'une vie de soins, de rencontres, d'accompagnements, d'émotions partagées dans le pas à pas avec les patients qui ont frappé à sa porte. L'auteure sait elle-même « renoncer à sa place d'expert qui sait et dicte à la personne ce qu'elle doit faire ou pas »¹.

Elle nous invite à **une relation qui engage**. « On ne fabrique pas du lien, comme on fabrique des boulons », écrit-elle. Catherine Deshays nous invite à une implication émotionnelle, à un accueil inconditionnel contenu sans relâche par un cadre protecteur. Ces pages nous montrent le chemin pour rejoindre l'autre, condition première d'une relation qui considère la personne dans son entièreté, jusqu'au point où la rencontre de l'autre peut transformer l'accompagnant.

Cette seconde édition, augmentée, apporte des éclairages sur les questions éthiques et l'accompagnement des personnalités complexes que notre société stigmatise facilement (comme les personnalités dites *borderlines*), au risque de réduire la complexité humaine et que peut-être notre économie favorise par ses impératifs d'efficacité ou d'immédiateté.

1. Voir p. 117.

Je ne peux que recommander la lecture de cet ouvrage à tous les professionnels de la relation d'aide, qu'ils soient engagés dans le domaine social, éducatif, pédagogique médical ou caritatif.

À lire et pratiquer sans modération !

Jean-Paul Sauzède
Gestalt-thérapeute, thérapeute de couples
Coach et superviseur

Introduction

LES AFFECTS INCONTOURNABLES DANS LA RELATION

CET OUVRAGE A PRIS FORME après une longue expérience de formation auprès de personnes soucieuses de la relation d'aide et de l'accompagnement, dans le milieu médical, social et éducatif.

La compétence seule ne suffit pas

Des études pointues, exigeantes, forment nos professeurs, nos médecins, nos infirmiers, nos administrateurs, nos gestionnaires, nos cadres, nos dirigeants d'entreprise. Mais ces personnes formées, certifiées, diplômées se trouvent dans l'embarras quand elles se retrouvent face à des problèmes relationnels qui nuisent à l'efficacité de leur travail.

Il est parfois rétorqué aux travailleurs sociaux et aux personnes qui affirment leurs besoins d'apprendre à être en relation que, s'ils ont un problème dans leur travail dû à la relation, – sous-entendu qu'ils ne devraient pas avoir de problème – ils devraient tenir leur émotivité à distance, apprendre à s'endurcir devant la souffrance ou encore ils devraient entreprendre un travail personnel de psychothérapie. C'est largement méconnaître les besoins des professionnels qui travaillent avec la relation comme principal outil. Car autant la relation affective ne se théorise pas – comment parler théoriquement de l'amour ou de l'amitié entre deux êtres ? – autant la relation dans un cadre professionnel mérite une attention soutenue : comment articuler efficacité et bienveillance ? Nous

verrons que le principe de bienveillance n'altère pas la puissance d'un positionnement ferme, bien au contraire.

L'exemple des enseignants peut être pris : il devient avéré aujourd'hui que beaucoup d'entre eux se trouvent en difficulté. La bonne volonté et la compétence pédagogique ne suffisent plus à répondre à de nouvelles problématiques sur lesquelles les enseignants et l'administration des collèges et lycées se sentent démunis. Une directrice d'établissement dans lequel je suis intervenue à plusieurs reprises souligne : « *L'approche d'un élève non disponible à la scolarité, car psychologiquement fragilisé suppose des compétences particulières et une formation que les enseignants n'ont en général pas. Sans un accompagnement psychologique des personnels de l'équipe éducative, cette situation qui est encore maîtrisée risque de voir certains basculer dans un état de stress grave et de renoncement* ».

Actuellement dans de nombreux domaines, un savoir-faire relationnel s'impose et ce constat n'est pas simple à accepter. Bien que parfois malmenés, les enseignants pouvaient autrefois s'appuyer sur une autorité reconnue par les élèves et les parents. Aujourd'hui, cette forme d'autorité ne fait plus son effet. Aussi, il devient primordial de développer des compétences spécifiques dans la relation à l'autre sans pour autant apprendre un deuxième métier, ou avoir l'expérience d'un éducateur ou d'un psychothérapeute.

La bonne volonté non plus

Aussi, plutôt qu'un centrage sur les contenus, sur ce « quoi » il y a à faire, nous nous focaliserons sur la relation et le climat relationnel. Dans un livre récent sur les thérapies cognitives, il est dit « une bonne relation est une condition nécessaire au bon déroulement de la thérapie mais elle n'est pas suffisante pour sa réussite »¹. Cela est bien vrai, mais il est étonnant de ne pas voir dans un livre sur la psychothérapie commenté et décrit ce que l'on appelle « une bonne relation » et comment l'on y parvient. Aussi, ici, nous serons en amont, à interroger, explorer et apprivoiser les arcanes de la relation, les mystères de la rencontre. Particulièrement centrés sur

1. Docteur Jean Cottraux, *Psychothérapies cognitives et comportementales*, p. 20.

le professionnel parfois cramponné à son gouvernail, nous suivrons les caprices des temps calmes et des tempêtes.

Comme me le dit une conseillère conjugale en poste, la bonne volonté ne suffit pas. Nos premières façons d'être en relation avec nos parents, avec nos maîtres d'école, nos amis nous apprennent des manières de faire que nous appliquons ensuite le plus souvent sans les questionner dans nos relations amicales, parentales et professionnelles. Nous sommes en grande partie conditionnés par notre milieu culturel et notre manière d'appréhender la relation découle de principes, d'idées reçues ou préconçues que nous allons interroger.

La distance est l'évidence naturelle avec laquelle la relation professionnelle se pense aujourd'hui, une ligne de conduite dont le professionnel ne saurait déroger pour respecter les codes de bonnes pratiques de sa catégorie professionnelle.¹ C'est en réfléchissant à cette notion de distance et aux paramètres en jeu qui permettent l'impression de se rapprocher ou de s'éloigner que l'idée d'un « curseur relationnel » m'est venue. Ce concept a été amélioré au fur et à mesure de mon expérience et à partir des retours des stagiaires en apprentissage, ainsi que des professionnels qui l'ont découvert au cours de mes formations. Beaucoup d'entre eux m'ont encouragée à le formaliser et le faire connaître, tellement il leur a été utile dans leur pratique quotidienne. Une fois compris, il n'est plus possible d'oublier cet outil, qui sert à la fois à se repérer et à se positionner dans la complexité de la relation. Au cœur de cette complexité, faire référence à ce curseur devient un réflexe.

Le curseur relationnel est un outil qui nous guide tout au long des entretiens, des entrevues et des circonstances de relation d'accompagnement : un outil qui permet de rester attentif à notre positionnement. Il permet d'appréhender des contextes différents, qu'ils soient ceux de la relation d'aide, de la relation de soins, de la relation pédagogique, de la relation parentale, de la relation de dépendance hiérarchique, du coaching, et aussi du management...

1. Catherine Deshays, *Distance, posture et éthique relationnelle* Les cahiers de l'actif numéro 460/461, P 133, 2014.

Nous apprendrons à considérer avec intérêt les affects, en les reconnaissant et en nous informant, ils seront un précieux soutien. Dans le milieu médical social, on entend « Il faut être professionnel » et, dans cette injonction, il est sous-entendu que ce qui vient de la personne et de son intériorité ne peut pas être professionnel, car mêlé avec l'affectif, et l'on ne doit pas travailler avec l'affectif ! « Il faut déposer les affects au vestiaire pour les reprendre une fois le service terminé », comme si c'était possible ! J'ai entendu à plusieurs reprises des psychologues qui ont abandonné leur projet professionnel car ils s'étaient aperçus qu'ils ne pouvaient pas rester dans la sacro-sainte neutralité bienveillante. Ils pensaient que cet échec incombait à leur propre « incapacité » à rester neutre.

Prendre en compte les affects est un atout

Travailler avec les affects ne veut pas dire transformer la relation professionnelle en relation affective : en effet, il s'agit de regarder comment les affects nous submergent. Nous souffrons humains soignants et soignés, bien plus de la distance – que celle-ci soit volontaire ou non – dans la relation, que de la proximité. La distance est malheureusement souvent un principe non interrogé et appliqué. Les affects non identifiés sont à l'origine de la survenue de modes réactionnels et défensifs qui amènent l'indifférence, la froideur et parfois même le mépris. C'est prenant conscience de nos affects à l'œuvre dans cette situation que nous saurons nous orienter, nous apaiser et aller à la rencontre d'autrui.

Et s'il y avait quelque chose à gagner à accueillir et apprivoiser les affects ?

C'est une réhabilitation de l'expérience et des ressentis que je propose, au service de la relation, au service de notre humanité, de sa richesse et de sa fécondité créatrice. Et puis il est bien vain de nier les affects. Même si nous ne les voulons pas, ils prennent le dessus alors que nous pensons les écarter ! Il nous faut dépenser beaucoup d'énergie pour tenter de les contrôler (en vain) et cette énergie n'est plus au service de la rencontre professionnelle. Invisibles seulement pour ceux qui ont l'illusion de les maîtriser, je propose de

prendre appui sur notre ressenti pour mieux apprendre, comprendre. Comprendre n'est pas seulement du côté cognitif, du côté de l'intellect. Comprendre est à entendre comme « pris par ». Nous sommes toujours affectés et nous ne pouvons pas ne pas être « pris » dans la situation.

Prendre le temps de l'entrée en contact

Attardons-nous quelques instants sur l'importance du soin apporté à l'entrée en matière, ici dans notre introduction comme dans toute situation d'entretien ou relationnelle. Je commence presque toujours mes stages de formation à la relation et aux entretiens par la proposition suivante : commençons par être attentif à la présence de chacun, et au comment de cette présence. Prendre le temps de se regarder vraiment, et de voir qui est là, les visages connus, les visages vus pour la première fois, et les impressions ressenties qui en émergent. Prendre le temps de s'attarder sur le confort, procéder à certains réajustements : y a-t-il assez de lumière ? de chaleur ? d'espace ? J'invite les participants à s'exprimer sur la conscience qu'ils ont de ce qui est présent là pour chacun d'eux.

Très souvent, il y a de la surprise à commencer ainsi. Certains disent qu'ils ne savent pas quoi dire à propos de leurs ressentis, d'autres expriment un « ça va bien » assez indéfini. Un silence embarrassé peut alors prendre de la place. Porter attention à sa présence fait d'emblée nouveauté en posant un regard sur soi, sur l'environnement qui n'est pas habituel. Et il n'est pas rare que rapidement un participant manifeste son empressement de « commencer vraiment ». Parce que ce n'est pas commencé ? Tout ce qui est vécu et éprouvé n'aurait pas de valeur ni dans l'instant, ni pour la suite de l'entretien ? L'efficacité est en général assimilée à la production, à l'action, à un résultat. La présence est associée à des bavardages ou au mieux à des politesses inutiles, sources de perte de temps. Nous croyons aller plus vite et nous pensons gagner du temps en supprimant ce qui semble nous égarer du centre du sujet. Pourtant ce temps pris est celui de la possibilité d'un apprivoisement mutuel.

Nous verrons que le terreau de l'efficacité commence par le soin de l'entrée en matière dans la situation qui réunit les protagonistes et qui imprégnera toute la suite du travail. On ne fait pas deux fois une première impression. Il y a plusieurs façons de dire bonjour, de créer des conditions favorables pour que des processus émergent qui sont des signatures de personnages. Il s'agit de « perdre du temps » pour en gagner.

Loin d'un « prêt-à-relationner », mon propos se veut être une sensibilisation à la complexité de notre humanité. Je propose quelques repères pour agir avec plus de discernement, pour mieux comprendre ce que nous sommes en train de sentir et d'éprouver afin d'arriver à donner sens et à s'orienter dans la situation.

De la qualité de la relation vers une éthique de la relation

Il est souhaitable de nous interroger sur nos manières d'être en relation si nous voulons développer un savoir-faire professionnel. Je mentionne professionnel, car cet ouvrage s'adresse plutôt à vous, professionnels de l'accompagnement, du soin et de la relation d'aide. Je soutiens que la relation est le lieu, le moment où se joue bien plus qu'une communication « émission réception » de messages porteurs de sens. Même si la responsabilité est partagée et qu'elle nous échappe en partie, la personne qui propose ou conduit une prestation de ce type a la charge et la fonction de s'interroger sur le « comment » et les conséquences de ses comportements.

Nous proposerons en exemple quelques situations fréquemment rencontrées, pour mieux comprendre le principe du curseur relationnel et l'appliquer à toutes les situations que vous serez amené à croiser. Ces quelques réflexions et l'outil pratique viennent soutenir ce que finalement vous savez déjà sans en avoir toujours conscience. Vous gagnerez une liberté de manœuvre pour asseoir un positionnement professionnalisé dans un cadre rendu parfois contraignant, et vous aurez plus de confiance dans les relations professionnelles, particulièrement dans la situation d'entretien.

Partie

I

LES REPÈRES
POUR TROUVER LA
BONNE DISTANCE

*Entre notre souci d'accueil et notre besoin
de cadre, le curseur relationnel
nous permet d'identifier à chaque instant
la bonne distance où nous placer*

1

RÉGLONS NOS LUNETTES : DE QUELLE RELATION PARLONS-NOUS ?

QUE REGARDONS-NOUS ?

LORSQUE DEUX PERSONNES au moins sont en présence et interagissent, elles définissent, pendant ce temps d'échanges, bien plus que le commerce pour lequel elles se sont engagées à première vue. Nombre de personnes vont chez le médecin – ou bien de manière presque indifférente chez le coiffeur – pour autre chose que le soin ! Les séances de soins, les entretiens éducatifs, administratifs, médico-sociaux, professionnels ont certes leurs buts affichés, mais ils sont aussi l'occasion d'une rencontre où la question humaine se joue, où la construction psychologique et sociale se rejoue. Aussi, c'est au cœur de ce face à face où les partenaires sont en contact, visuel ou auditif (il peut même s'agir d'un entretien téléphonique) que nous allons extraire tous les éléments qui nous intéressent pour comprendre le plan relationnel. Au cours de ce temps d'interaction, s'installe, se tisse la relation, et simultanément émergent tous les enjeux de place, de représentation mentale de soi et des autres, à partir desquels nous allons interagir : participer, collaborer, confronter, attendre avec passivité, réagir, s'endormir, s'énerver, etc.

➤ Notre regard sur la relation se limite au moment relationnel dans l'ici et maintenant de la relation.

Nous étudions dans cet ouvrage le positionnement relationnel. Celui-ci se circonscrit à ce moment précis où les personnes concernées sont en présence dans un espace temps qui les réunit et où elles interagissent. La relation sera le terreau de notre réflexion et de notre agir, par un positionnement sans cesse ajusté. Le *prima* de l'expérience est la référence principale pour ajuster le positionnement professionnel : c'est à partir de ce que nous voyons, ressentons et analysons dans chaque situation singulière, que nous ajusterons notre positionnement.

UN SAVOIR « ÊTRE » EN RELATION QUI S'ADRESSE À QUI ?

La relation est au cœur de l'accompagnement à la personne

Quelle que soit la finalité de la mission ou de l'accompagnement, conseil, éducation, aide, soutien, présence, accompagnement en fin de vie, accompagnement psychologique, formation, apprentissage, etc., les caractéristiques sont de deux ordres :

- Le professionnel met en œuvre une attitude, une posture, une action envers une personne, dont il doit connaître les effets.
- Cet accompagnement induit une proximité, voire une intimité, dont il doit anticiper les implications et les conséquences.

L'accompagnement à la personne est un terme générique qui désigne une activité spécifique d'accompagnement envers une ou plusieurs personnes. Il peut s'agir d'une activité dans un cadre professionnel ou bénévole.

Développer un talent précis d'intervention est accessible et est promu par des dizaines de méthodes, toutes plus performantes et probantes les unes que les autres. Chercher à prôner la rapidité et

l'efficacité correspond aux besoins de notre société du moment. Imaginer que certaines de ces méthodes pourront contourner l'impuissance ou éviter les écueils habituels des psychothérapies me paraît bien prétentieux. Psychothérapeutes ou professionnels de la relation d'aide ou professionnels tout simplement, nous serons tous confrontés à notre humanité et à la souffrance. La souffrance est-elle taboue ? Ne faudrait-il parler que de ce qui réjouit ? Nombre de personnes vivent une solitude effroyable à force de ne pas être entendues dans leur vécu et dans leur souffrance. Aujourd'hui, il est mal vu d'avoir une baisse de moral, il faut tout de suite aller mieux, trouver des solutions pour reprendre des activités de travail et de loisirs, avoir une sexualité épanouie, quitte à prendre quelques stimulants antidépresseurs et faire bonne figure...

- Savoir être en relation s'adresse aux professionnels de l'accompagnement ; la proximité, l'intimité, la rencontre de l'autre est au cœur de ces entretiens !

La relation est au carrefour de toute action dans le milieu professionnel

L'intervention professionnelle emprunte le passage obligé de la relation, et de l'entretien. S'adresser à ses employés ou à ses supérieurs suppose un art pour se faire comprendre, pour se faire entendre, pour convaincre, pour motiver... C'est bien la relation, les rapports entre les personnes qu'il s'agit de regarder, et la place de chacun.

- Savoir être en relation s'adresse aussi aux employés des entreprises, aux cadres, aux managers, aux agents en lien avec les usagers pour améliorer le fonctionnement et pour une optimisation de leur action.