

Fiche synthèse – part 3

La relation interpersonnelle et la bientraitance

La bienveillance est la volonté de « faire du bien » tout en respectant le pouvoir décisionnaire de l'autre. Il est important d'être dans l'écoute et dans le questionnement pour comprendre le contexte. L'idéal est d'amener l'autre à trouver sa solution.

1 LE SAUVEUR

Le sauveur agit à la place de l'autre. Le « sauvé » peut à la fois ressentir un soulagement (le problème est réglé) mais aussi vivre un sentiment d'inconfort du fait qu'il n'a pas lui-même réglé son problème (dette vis-à-vis de l'autre) ou tout simplement qu'il n'a pas donné son accord (l'aide est imposée).

Par exemple : Mme B se plaint de l'attitude agressive de sa fille. Elle en parle régulièrement aux professionnels de l'aide à la personne. Mme R, assistant.e de vie, décide d'en parler ouvertement à la fille de Mme B. La fille est mécontente, elle exprime sa colère à Mme R et à sa mère. Mme B demande à changer d'assistant.e de vie.

L'attitude adaptée : Mme R peut demander à Mme B, si elle a réfléchi à une solution pour apaiser la relation ? Elle peut aussi lui demander si elle peut faire quelque chose pour elle. Cela laisse à Mme B la possibilité de s'exprimer sans être jugée pour sa passivité face à la situation et éventuellement de réfléchir à son positionnement.

2 LA CONDESCENDANCE

La condescendance est une attitude de supériorité méprisante de quelqu'un qui, tout en accordant une faveur, fait sentir à l'autre, qu'il pourrait la lui refuser.

Par exemple : Mme B exprime à Mme R (professionnelle), une difficulté. Elle souhaiterait se rendre sur la tombe de son mari. Le cimetière est dans le village limitrophe au sien. Mme R accepte avec condescendance de l'y conduire « Ma pauvre, si je n'étais pas là, vous n'y seriez jamais allé ».

3 LE QUESTIONNEMENT

Le questionnement permet de comprendre le positionnement de l'autre. Cela fait appel à l'empathie. Les questions permettent à l'autre de se sentir écouté et parfois de trouver par lui, la solution à son problème. Un exemple de questionnement : Qu'est-ce que vous avez fait par la suite ? Que lui avez-vous dit ? qu'avez-vous ressenti après la discussion ? Que comptez-vous faire ?

4 LA COMPARAISON

Lorsqu'une personne est valorisée dans un groupe, il est nécessaire de ne pas le faire par comparaison aux autres. La personne qui reçoit le compliment peut se sentir mal à l'aise et pour les autres, cela peut générer de la jalousie ou un sentiment d'injustice.

Par exemple à propos de Mme R : « Je ne sais pas quel est votre secret mais vraiment vous résolvez toutes les situations. Pour les autres, c'est plus compliqué ».

5 LE CONSEIL

Les phrases qui commencent par : il faut que... montre que celui qui s'exprime ne parvient pas à se mettre à la place de l'autre, qu'il ne capte pas la souffrance psychique de son interlocuteur.

Par exemple : « il faut que tu lui dises ce que tu penses, si j'étais à ta place, c'est ce que je ferais ». Obligatoirement la personne qui exprime cette pensée (pour le bien de l'autre) se place au-dessus d'elle : elle est capable (en théorie), l'autre non.