

La solitude du professionnel de la relation d'aide...

Par Franck Damée – juin 2011
<http://www.conjueursdetalents.com>

« À 11h45 aujourd'hui, une jeune fille blonde, placide, mutique, dix-huit ou vingt ans, marchant au ralenti on dirait qu'elle a pris un coup sur la tête et ou que quelque chose pèse sur sa cervelle. Elle vient pour un rappel de vaccin, me tend son carnet de santé, sort la boîte de la poche de son caban et je m'étonne : un vaccin, un dimanche ? Son ventre protubérant et sa poitrine ne laissent aucun doute, je dis : «Ça fait combien?» mais elle me regarde sans comprendre, alors je me sens très bête, je me dis je me goure, j'ai dit une connerie, je me mets à rougir, je prends le carnet de santé, elle a seize ans et demi mais fait nettement plus vieux, ses cheveux sont sales et elle a l'air fatigué, je lui dis que je vais d'abord l'examiner. Gardez votre pantalon, allongez-vous, et elle le fait. Ses seins débordent du soutien-gorge et, avec le bide qu'elle a, la ligne brune, le nombril en éventail, je sais que je n'avais pas rêvé. Je pose la main sur le ventre, rien ne bouge, je prends le stéthoscope obstétrical, j'écoute, j'entends, le cœur bat, ça m'a l'air correct, je passe à nouveau la main sur le ventre et je sens un bras qui glisse là-dessous et je la regarde, elle ne dit rien, elle reste inexpressive, passive, silencieuse, ailleurs.

Et je finis par dire

- Je ne crois pas qu'on va vous revacciner maintenant.
- Non ? Pourquoi ? sur un ton monocorde.
- Ce genre de vaccin, on ne le fait pas aux femmes enceintes.

Elle me regarde du même air absent, elle ne dit rien. Je n'ai pas le sentiment qu'elle réfléchit, mais que mes mots qui parviennent de très loin, et la laissent indifférente. Je ne fais rien, je ne dis rien, je ne bouge pas, j'attends, mais elle continue à me regarder du même air figé de celle qui attend, qui a tout son temps. Au bout d'un long, long moment, elle dit : Je peux me rhabiller? Je dis oui, je me demande ce qu'elle va faire, ce qu'elle va me demander, elle se rhabille, elle reprend son carnet de santé et son vaccin, remet le tout dans la poche gauche du caban, sort son porte-monnaie de la poche droite, « Ça fait combien ? » et moi, ébahi : Vous n'avez pas encore déclaré votre grossesse, n'est-ce pas? Voulez-vous que je fasse les papiers?

Elle hoche la tête violemment.

- Non.
- Vous ne voulez pas?
- Non. (Elle ouvre son porte-monnaie.) Ça fait combien?

Je n'ai pas voulu qu'elle me paie, elle n'a pas voulu partir sans m'avoir payé. Elle était là, immobile, obstinée, un billet à la main, elle ne bougeait pas, il a bien fallu que je lui rende la monnaie. Elle a dit merci et elle est partie. Je connais son nom, je sais où elle habite, je sais qui est son médecin de famille (tout cela, j'ai pu le lire dans son carnet de santé), mais je n'ai pas su quoi faire et je ne sais toujours pas. »¹

« *Je n'ai pas su quoi faire et je ne sais toujours pas* » Le problème est là, qui fait face au docteur Sachs... Un problème de conscience, un de plus qui encombre sa conscience, qui pèse sur sa conscience et qui la ronge. Le docteur Sachs est seul avec ce problème, plus seul encore qu'à l'habitude puisque même la patiente refuse d'en parler avec lui. Le roman de Martin Winkler parle de la solitude de l'accompagnant : le médecin est tenu au secret professionnel et il ne peut soigner (aider) quelqu'un contre son gré. Ainsi en est-il d'autres métiers de la relation d'aide et de l'accompagnement : psychologues, coachs, thérapeutes, travailleurs sociaux... Le travail de l'accompagnant, c'est d'accompagner, d'aider, d'écouter. Mais qui écoute l'accompagnant ?



Bruno Sachs est célibataire, solitaire même. Le papier sera son confident mais il se sent là encore coupable de noircir des cahiers de toutes ses vies qui se confient à lui. Plus tard, son amie Pauline Kasser le rassurera : « *Vous passez tout votre temps à écouter ce qu'on vous confie, pourquoi n'auriez-vous pas le droit de vous confier en écrivant ?* »

J'ai le souvenir d'une aide-soignante qui participait à une formation-action que j'animais sur le thème de la gestion des priorités. Elle se plaignait de ne plus avoir le temps d'écouter les résidents de l'EPAHD qui l'employait : « *je passe de chambre en chambre, je fais les toilettes, les pansements, ils me parlent, je n'ai pas le temps de les écouter mais je les entends quand-même et tout ce que j'ai enregistré me repasse quand je suis au repos, chez moi ou dans mon sommeil.* » Des effectifs insuffisants pour un nombre de lits croissant, un rythme de travail qui s'accélère, et finalement une déshumanisation de son métier. Cette aide-soignante était très affectée par cette évolution et ne trouvait personne à qui en parler. Elle était finalement devenue insomniaque car, expliquait-elle « *Chaque nuit, ils continuent à me parler dans mon sommeil parce que je ne les ai pas écoutés la journée* » Comme nous avons été attentifs à son histoire, nous lui avons demandé le lendemain si elle avait bien dormi. Elle nous a répondu « *oui, je crois... J'avais besoin de le dire* »

¹ Martin WINCKLER, *La Maladie de Sachs*, Gallimard 1998

L'accompagnant est seul. Paradoxe puisqu'il ne travaille jamais seul ; mais parce qu'il est tenu au secret professionnel, parce qu'il doit se mettre entre parenthèses dans la relation d'accompagnement, il souffre de solitude. Et cet isolement peut nuire à son efficacité. Dans l'excellent film de Tom Hooper « Le discours d'un Roi »² le Prince Albert consulte l'original orthophoniste Lionel Logue pour que ce dernier l'aide à surmonter son bégaiement. Logue souhaite ardemment que le Prince Albert monte sur le trône à la place de son frère aîné qu'il juge comme un piètre souverain. Aussi se montre-t-il très investi dans sa mission, usant de méthodes plus originales les unes que les autres. Jusqu'à ce que le Prince Albert décide, malgré ses progrès, d'arrêter les séances.

Cet échec pèse sur l'orthophoniste qui ne comprend pas ce camouflé. Logue est tenu au secret professionnel et ne peut partager ses doutes avec un confrère. Ce sera finalement son épouse qui l'éclairera en lui disant « *Peut-être voulais-tu plus que lui qu'il réussisse...* » Accompagner, ce n'est pas précéder le client, ce n'est pas choisir le chemin à sa place. Sans cet éclairage extérieur, Lionel Logue serait resté dans l'incompréhension et n'aurait pas su récupérer son erreur.

Pour certaines professions de la relation d'aide, des séances de supervision ou des groupes d'écoute sont mis en place³. Ces dispositifs permettent aux professionnels de sortir de leur isolement et finalement d'exprimer dans un cadre confidentiel et bienveillant ce que le secret professionnel interdit d'exprimer ailleurs. Cette supervision a pour objectif de garantir la « qualité » du praticien et aussi de participer à son évolution professionnelle. Elle a surtout pour effet de le (ré)conforter face aux doutes et à l'incertitude qui l'assaillent.

merci de n'utiliser ce texte qu'avec l'autorisation de l'auteur - Franck Damée - fdc@conjugueursdetalents.com

² http://fr.wikipedia.org/wiki/Le_Discours_d'un_roi

³ Idémédi@ a mis en place un dispositif original de supervision par groupes de pairs qui rassemble des professionnels de différents horizons (psychologues, coachs, travailleurs sociaux, soignants...)

> <http://www.idemedia.fr/FormSPV.htm>

et organise par ailleurs pour les professionnels de la relation d'aide des groupes de soutien et développement professionnel

> <http://www.idemedia.fr/FormSDP.htm>