

NOTE D'OBSERVATIONS

Une Note d'observations est destinée à servir de support pédagogique dans les sessions PRH. Elle est fondée sur de nombreuses années d'observations. Sa distribution est précédée d'un travail personnel d'autodécouverte des réalités qu'elle décrit. Elle devient une grille de lecture du vécu utile aux personnes pour mieux saisir leur propre expérience. Ceux et celles qui désirent avoir une vision plus ample des fondements anthropologiques et psychologiques de la formation PRH, peuvent se référer à l'ouvrage intitulé : *La personne et sa croissance*, publié par PRH-International. Plus qu'un enseignement à recevoir, la formation PRH est, avant tout, une expérience à vivre et un travail actif sur soi-même avec la pédagogie PRH.

L'ENTRETIEN D'AIDE - COMMENT FAIRE ?

INTRODUCTION

1. **Moyens pour aider**
 - 1.1 **L'écoute**
 - 1.2 **Le reflet**
 - 1.3 **Les questions**
 - 1.4 **Les silences**
2. **Le déroulement de l'entretien**
 - 2.1 **Le début**
 - 2.2 **Première intervention**
 - 2.3 **Faire creuser le problème**

INTRODUCTION

Pour analyser un problème personnel, en trouver les racines et la solution, la relation d'aide est la plus efficace. Cette efficacité dépend :

- de l'intensité du désir de s'en sortir de celui qui le demande ;
- de son aptitude à s'intérioriser et à s'analyser ;
- de la qualité d'être de celui qui aide ;
- de son savoir-faire et de son expérience.

Ici, nous allons décrire le « comment faire ». Mais il est indispensable que le savoir-faire soit imprégné d'un savoir-être.

1. MOYENS POUR AIDER

1.1 L'écoute

- L'écoute attentive, compréhensive et bienveillante procure une aide considérable à celui(elle) qui vient se confier. Elle lui permet :
 - de se décontracter, intérieurement ;
 - de se dire à fond et d'aborder des zones de lui(elle)-même non encore explorées ;
 - de prendre conscience des réalités intérieures qui l'habitent même si elles sont perturbantes.

Se dire est apaisant. La tension nerveuse est ramenée à un niveau supportable. Ce qui était angoissant devient seulement une peur, une souffrance, un malaise. On perçoit de manière plus réaliste ce qui avait été ressenti avec excès (sensations négatives ou sensations positives).

Se dire devant quelqu'un de compréhensif(vé) et de solide est vitalisant et réconfortant. Se produit alors une sorte de transfusion de vie et de force : on n'est plus seul à porter son fardeau, cela redonne du courage.

- Cette écoute est à vivre en profondeur.

Nous écoutons et nous recevons l'autre avec toute notre personne. Ce n'est pas seulement notre intelligence qui accueille ce qu'il(elle) nous dit.

Plutôt que de raisonner sur ce qui nous est livré, nous avons à vivre une attention flottante, laisser tout tomber au niveau profond où se fera une décantation. C'est là que l'intellect viendra cueillir, sans hâte, ce qui montera de l'intuition profonde quand le moment sera venu de s'exprimer.

- Être tout écoute

Ne pas s'occuper d'autre chose. Éviter de se laisser déranger par un coup de téléphone ou par quelqu'un qui entre dans la pièce.

Il nous faut trouver le moyen d'être totalement disponible et prévoir alors un espace de temps suffisant pour mener à bien l'entretien.

- Écouter au-delà des mots

Essayer de rejoindre le monde intérieur de l'autre, tout ce qu'il vit, au-delà des mots qu'il emploie pour le décrire.

- Accueillir tout avec sérénité

Ne s'étonner de rien. Ne pas dramatiser. Ne pas juger. Ce qui est, est.

- Cette écoute en profondeur, totale et sereine requiert :

- Un certain vide de soi

- Être vide de ses soucis du moment. Ceci ne se fait pas à la commande, d'où une efficacité moindre les jours où nous sommes trop préoccupés, cela il faut savoir le reconnaître avec honnêteté.

- Être vide de ses problèmes personnels. Quand on veut aider autrui, il faut se soucier de sa propre libération intérieure et se faire aider soi-même, avant tout, les fois où on en a besoin. En effet :

... nos problèmes personnels mobilisent des énergies et nous en avons moins à mettre au service d'autrui ;

... nos problèmes personnels peuvent nous gêner pour écouter objectivement et sereinement.

On dit qu'il est plus facile de comprendre les autres quand on a vécu la même chose. Est-ce vrai ?

C'est vrai parce qu'on entre plus vite en communication avec l'autre, car ce qu'il vit résonne en nous.

Mais c'est faux, parce que nous avons tendance à comprendre ce qui nous est dit dans le sens de ce que nous avons vécu nous-mêmes, et non dans le sens que l'autre attache à ce qu'il vit, en lui donnant une signification qui lui est propre.

- Être vide de préjugés. Au premier contact certaines personnes nous attirent et d'autres provoquent en nous un certain recul intérieur. Les problèmes abordés peuvent aussi provoquer en nous cette prise de distance, voire de méfiance ou d'aversion.

Quand une personne nous est connue par un dossier ou par des confidences reçues d'un tiers, nous avons de la peine à l'écouter telle qu'elle se dit et à la croire.

Il est important d'être conscient de ces mécanismes intérieurs inévitables afin de mieux les contrôler.

- De la patience

L'autre ne se livre que peu à peu. Il(elle) commence par le plus facile. S'il sent qu'il peut nous faire confiance il ira jusqu'au bout de ce qu'il a besoin de dire. De ce point de vue, l'écoute est plus efficace que des questions.

Ne pas se préoccuper de trouver une solution. Seul l'autre peut la trouver. Elle est en lui. Nous pouvons l'aider mais non le remplacer. Notre patience à l'accompagner lui sera plus aidante et plus efficace que nos conseils.

1.2 Le reflet

Faire un reflet consiste à réexprimer ce que l'autre nous a dit (faits ou sentiments).

- Pourquoi faire un reflet ?
 - Pour vérifier si nous avons bien compris. Exemple : « Si je comprends bien, la situation se présente de la manière suivante... et vous vous demandez si vous avez bien agi... »
 - Pour insister sur quelque chose qui nous semble important et qui pourrait mériter d'être exploré plus à fond. Exemple : « Quand vous réagissez ainsi, vous vous sentez inquiet... »
 - Parfois, le reflet jaillit spontanément comme un écho à ce qui nous est dit. Nous vivons une telle empathie à l'égard de l'autre qu'elle s'exprime sous cette forme.
- Refléter dans la même tonalité affective, c'est-à-dire en étant sur la même longueur d'onde, implique que nous n'y ajoutons pas l'expression de nos propres sensations.
- Le reflet est aidant.
 - Il manifeste une présence compréhensive... et souvent il provoque une expression plus abondante ou plus personnelle.
 - Il permet de dégager l'essentiel de ce qui est dit.
 - Il permet d'orienter le regard sur des points qui nous semblent importants et méritent peut-être une exploration. Si c'est intéressant pour l'autre il s'engagera dans l'exploration. Sinon il dira une ou deux phrases et reviendra à ce qui l'intéresse.
 - Il aide la personne à prendre du recul à l'égard de son problème. Entendre son problème reformulé par l'autre permet de l'extérioriser, de se situer « en face de lui » et non plus seulement de se sentir envahi ou submergé par lui.
- C'est toujours l'interlocuteur(trice) qui est juge de l'exactitude du reflet. Lui(elle) seul(e) sait ce qu'il vit. En conséquence, ne pas s'entêter sur un reflet dans lequel l'autre ne se reconnaît pas : c'est nous qui avons mal écouté ou mal compris.

Dans la phase d'exploration profonde, lorsque l'autre vit au moment même la réalité intérieure qu'il décrit, il est très exigeant sur les mots. Le laisser chercher lui-même. Une réalité nommée avec justesse signifie que la personne commence à la reconnaître comme « sienne ».

1.3 Les questions

Les questions sont un moyen de faire creuser un problème.

- Il y a un art de poser les questions.
 - Il importe, d'abord, d'avoir bien saisi le problème de l'autre.
 - Le but des questions est d'aider l'autre à s'exprimer plus à fond sur ce qu'il(elle) dit. Exemple : « Comment vivez-vous cela ? » - « Vous pouvez expliquer un peu plus ? » « Pourquoi dites-vous cela ? », etc.
 - Parfois un reflet se prolonge en question. Exemple : A quelqu'un qui vient de dire : « Je n'ai pas vécu cela en simplicité » on peut répondre « Le vivre en simplicité ce serait comment ? ».
 - L'important est de ne pas dérouter l'autre par nos questions (dérouter au sens étymologique, c'est-à-dire : le faire changer de route).

- Des risques nous guettent :
 - Poser des questions sur ce qui nous intéresse et que l'autre n'a pas dit. Se rappeler que l'autre nous livrera tout ce qui a de l'importance pour lui(elle), s'il(elle) est capable de nous l'exprimer. En creusant ce qu'il(elle) nous dit nous explorerons tous les aspects de son problème tel qu'il(elle) le perçoit au moment.
 - Poser des questions qui ramènent l'autre au niveau cérébral alors qu'il(elle) en est à l'exploration de ce qu'il(elle) ressent.
- Savoir retirer une mauvaise question :

De mauvaises questions échappent toujours. Quand nous sentons à la réaction de l'autre qu'une question n'est pas aidante, invitons-le(la) à la laisser tomber et à continuer sur sa propre piste.

1.4 Les silences

Il peut y avoir deux types de silence :

- Le silence d'attente. L'autre a fini de parler et il(elle) attend que nous intervenions.
- Le silence plein...
 - ...silence de repos pendant lequel il(elle) marque une pause et reprend souffle ;
 - ...silence d'exploration pendant lequel il(elle) poursuit sans parler une route intérieure ou débroussaille seul un coin de son monde intérieur ;
 - ...silence de recherche pendant lequel, comme un(e) voyageur(se) qui vient de déboucher dans une clairière, il(elle) parcourt du regard les alentours avant de trouver le sentier qui lui permettra de poursuivre sa route ;
 - ...silence d'analyse pendant lequel il(elle) essaie de cerner une situation ou une sensation, pour lui donner un nom ;
 - ...silence de communion pendant lequel il(elle) vit intensément une sensation et la laisse envahir tout son être ;
 - ...silence d'intégration pendant lequel les éléments nouveaux découverts prennent leur place dans l'ensemble de son monde intérieur connu de lui(d'elle).
- Comment reconnaître un silence plein ?

L'observation du visage et notamment des yeux permet de deviner si l'autre attend ou non notre intervention.

Pendant les silences pleins, les yeux sont actifs : le regard peut être fixe, perdu dans le lointain. Parfois aussi les yeux bougent très rapidement.

Quand le regard est dirigé au-dessus de l'horizontale, il y a recherche des mots pour exprimer un vécu déjà intellectualisé.

Quand le regard est dirigé vers le bas, c'est que le travail intérieur est particulièrement intense. Il y a déchiffrement d'un vécu actuellement ressenti mais non encore verbalisé. Ce type d'analyse et d'exploration se produit surtout dans la 3^{ème} partie d'un entretien. C'est une phase particulièrement importante.

- Que faire à ces moments-là ?
 - S'il s'agit d'un silence d'attente nous intervenons soit pour faire une synthèse de ce qui a été exprimé, soit pour refléter un élément, soit pour poser une question...
 - S'il s'agit d'un silence plein, il faut le laisser durer. Même si cela nous paraît long.
 - Quand les silences s'établissent en cours de verbalisation veiller à ne pas finir les phrases et à ne pas suppléer à ce qui nous semble être une panne de vocabulaire.

Dans la phase d'exploration de sa sensation l'autre recherche le mot juste, le mot adéquat qui décrira exactement ce qu'il ressent. Le devancer c'est le distraire de son analyse.

2. DÉROULEMENT DE L'ENTRETIEN

2.1 Le début

Laisser l'autre exposer son problème :

- Il(elle) a prévu de nous dire un certain nombre de choses. Le(la) laisser s'exprimer. Les premiers matériaux livrés ne sont pas les plus importants. Il(elle) commence habituellement par le plus facile, ce qui lui est le plus accessible sur le moment. Le reste viendra peu à peu.
- Dans ce premier temps de la rencontre il(elle) nous observe et nous teste, plus ou moins consciemment, pour savoir qui nous sommes et s'il(elle) peut se confier à nous. Il en sera de même à chaque rencontre et pour chaque confidence jusqu'à ce que la confiance soit suffisamment établie entre lui(elle) et nous.

Écouter en souplesse et activement :

- Écouter avec une attention flottante, attentif(vé) aux ensembles plus qu'aux détails. Laisser décanter en nous. Faire confiance à l'intuition profonde qui nous restituera l'essentiel.
- Repérer progressivement la topographie de la situation, c'est-à-dire les personnages principaux et les réalités importantes qui occupent le champ de conscience de l'interlocuteur.

Attendre l'énoncé du problème :

- Quand la situation sera exposée l'autre évoquera en une phrase ce qui l'amène. Il s'agit d'un sentiment qu'il(elle) vit face à la situation : Exemple : « Je ne peux pas rester seul(e) sans relations. » - « Je ne peux plus accepter cette situation. » - « Je vis ce malaise d'une manière répétitive. », etc.

Ce problème est parfois répété, soit avec la même phrase, soit avec des variantes.

Laisser monter une hypothèse de recherche :

- De la même manière que le médecin peut lire une radio parce qu'il connaît l'image de l'homme sain ou qu'un bon mécanicien repère rapidement la pièce défectueuse d'un moteur, de même nous décèlerons les dysharmonies de fonctionnement de l'autre, si nous connaissons d'expérience les bons fonctionnements de l'être humain.

Nous repérerons de mieux en mieux les mécanismes qui fonctionnent mal et ceux qui sont à réactiver pour que le problème disparaisse. Cela suppose une bonne intégration de la formation PRH et une bonne connaissance de ses propres fonctionnements.

Cette hypothèse de recherche nous aidera à écouter, à condition que nous restions souples et ouverts à l'inattendu. Elle pourra se révéler fausse... nous aurons alors à l'abandonner pour en accueillir une autre.

De toute manière ces hypothèses sont aidantes pour nous : elles nous permettent une écoute plus active et une aide plus efficace à autrui dans l'exploration de son problème.

2.2 Première intervention

Attendre que l'autre ait fini d'exprimer ce qu'il(elle) avait à dire :

- Tant que l'interlocuteur(trice) n'a pas fini d'exposer ce qu'il(elle) avait prévu de dire il est inutile d'intervenir. Il(elle) faut le laisser aller jusqu'au bout.
- Des silences peuvent se produire dans la phase du début. En général ils sont courts. Même après un premier énoncé de son problème il peut se remettre à parler.
- Au moment donné, l'autre s'arrête, se détend un peu, nous regarde et conclut d'une manière ou d'une autre, par exemple en répétant son problème, tel qu'il(elle) le voit à ce moment-là.

La première intervention est un reflet :

- Pour manifester à l'autre que nous l'avons compris, il convient de lui refléter son problème c'est-à-dire ce sentiment qu'il(elle) a exprimé : culpabilité, angoisse, inquiétude, tiraillement, hésitation, etc. Dans notre reflet il est important de reprendre ses propres mots.
- Cela peut être précédé d'un résumé de la situation évoquée, mais ce n'est pas toujours nécessaire.
- Ce reflet provoque parfois chez l'autre une nouvelle vague d'explications pour détailler ce qu'il(elle) vit ou compléter l'exposé de la situation.

2.3 Faire creuser le problème

Ce peut être :

- accueillir les éléments de réponse à une question qui travaille la personne depuis longtemps ;
- clarifier un sentiment négatif ;
- analyser une réaction disproportionnée répétitive ou un mauvais fonctionnement ;
- évacuer une souffrance enkystée qui est à l'origine d'une perturbation dans la vie d'aujourd'hui ;
- intégrer l'émergence inattendue d'un aspect de l'être ou d'une aspiration profonde qui risquent de bousculer les relations, les engagements ;
- élucider un discernement en vue d'une décision à prendre...

Si l'autre est venu nous trouver, c'est qu'il(elle) a besoin de notre concours pour mener à bien ce travail.

1° Comment faire explorer

- Aider l'autre à décrire d'une façon détaillée son vécu, pour en faire le tour.
- L'aider à découvrir où sont les causes de son problème. D'où cela vient-il ?

...Cela peut venir de traumatismes du passé. Si l'autre n'en parle pas de lui(d'elle)-même on peut poser une question.

...Cela vient habituellement de mauvais mécanismes de personnalité : image négative, idéal trop élevé, aliénation aux autres, conscience socialisée, manque de référence à la conscience profonde, carence affective, etc.

...Cela peut venir d'une émergence de l'être qui bouscule l'image que la personne avait d'elle-même.

Certaines racines sont plus subtiles et propres à la personne. Nous les découvrirons en cheminant avec elle dans son exploration.

- L'aider à trouver les solutions possibles pour aujourd'hui. Que faire ?

...L'autre a déjà cherché des solutions. Il est bon de les évoquer et d'analyser ce qu'elles avaient de bon et ce qu'elles n'ont pas résolu.

...On peut en chercher d'autres...

Tant que l'autre n'a pas exploré son malaise ou sa souffrance, il(elle) n'est pas disponible pour trouver une solution. La vraie solution ne viendra qu'après. Donc ne pas se hâter d'aborder la recherche des solutions.

2° Il y a deux niveaux d'exploration

- Niveau cérébral : L'autre a déjà exploré son problème ou son malaise avant de venir nous en parler. Une partie de l'entretien est consacrée à verbaliser ce vécu déjà analysé.

Cette redite est cependant bienfaisante : elle fait tomber la tension nerveuse. Elle permet un tour d'horizon systématique qui clarifie le problème, aide à mieux le cerner et le ramène à des proportions plus réalistes. Mais on ne trouve rien de nouveau.

- Niveau du ressenti : C'est à ce niveau qu'il faut arriver pour déboucher dans une solution. Est exprimé alors un vécu non encore verbalisé et c'est alors seulement qu'il y a progression dans l'analyse du problème.

A noter qu'il a plusieurs degrés de profondeur au niveau du ressenti.

- Comment reconnaître que l'analyse se déroule au deuxième niveau ?

...le débit des paroles ralentit ;

...le ton de la voix baisse ;

...la personne est très engagée dans ce qu'elle dit ;

...le vocabulaire est plus simple, les mots sont très ordinaires, parfois des images sont évoquées pour exprimer le vécu ;

...il y a une recherche lente du mot ou de l'expression juste pour qualifier exactement ce qui est ressenti ;

...le regard est plus intériorisé, mais les yeux restent bien vivants et regardent vers le bas ;

...les silences sont plus longs. Ce sont des silences de travail et non des silences d'attente.

3° Comment faire creuser ?

- Les silences - Surtout dans l'exploration au niveau du senti les silences sont très aidants. L'autre creuse tout(e) seul(e). Emporté(e) sur une pente intérieure, il(elle) revit son paysage intime, le découvre, l'explore, le comprend.
- Le reflet - Le reflet est un moyen d'attirer l'attention sur quelque chose qui nous paraît important. Si c'est vraiment important pour l'autre il(elle) aura tendance à le regarder plus attentivement et à le creuser.
- Les questions - Elles servent à stimuler la recherche. Les vivre comme incitation, à creuser et non comme un moyen de pression. Elles sont destinées à aider et non à contraindre.

L'incitation à changer de niveau pour passer du cérébral au ressenti est importante. Elle se fait en utilisant un vocabulaire qui appelle l'expression du ressenti. Exemple : « Qu'est-ce que vous vivez dans ces cas-là ? » - « Que ressentez-vous ? ». Dans cette phase, les questions gagnent à être très courtes et très simples.

Quand l'analyse se déroule à ce niveau, veiller à ne pas faire remonter l'autre au niveau cérébral. Si nous vivons avec lui ce moment présent au même niveau cela a peu de chances de se produire.

- Les apports

L'autre peut nous demander quelques informations, des conseils, etc. Nous pouvons aussi le faire nous-mêmes. Ce moyen d'aider relève de la relation de dialogue et nous l'avons analysé dans la note sur le dialogue d'aide.

Il peut donc y avoir alternance des deux relations : entretien et dialogue. A nous d'être à l'écoute des besoins et des désirs de l'autre pour l'accompagner efficacement dans sa recherche.

Ces apports sont nécessaires lorsque l'interlocuteur(trice) ne semble pas voir toutes les données du problème ou semble ignorer les conséquences des actes qu'il veut poser.

- Une règle : Ne jamais s'entêter sur une piste

Nous sommes là pour lui en ouvrir. A lui(elle) de savoir si elles lui conviennent. Lui(elle) seul(e) sait ce qu'il(elle) vit et son intuition lui fait pressentir si telle piste est bonne ou non.

- Vivre la recherche avec, en arrière-fond, le schéma de la croissance harmonieuse de la personne (cf. NO *Aspirations et Besoins*).

Tout au long de cette phase, il nous faut travailler avec une hypothèse de recherche. Elle a pu naître au début de l'entretien. Elle peut apparaître ou se modifier en cours d'exploration. Plus on avance, plus elle se précise.

Il nous faut donc vivre constamment l'écoute de l'autre avec en arrière-fond, cette perception de la croissance harmonieuse d'un être humain. Même lorsqu'on a perçu très tôt la cause du mal et les moyens d'aider l'autre à s'en sortir, il n'est pas bon de l'y précipiter. Il faut qu'il y accède lui-même à travers son labyrinthe intérieur. Il faut qu'il trouve lui-même son propre chemin de restauration et de croissance. Notre aide consiste à lui être présent dans cette recherche et à le guider éventuellement pour lui faire gagner du temps, mais en respectant son rythme.

4° Un moment-clé : l'enfoncement dans la sensation

La phase d'exploration est souvent longue. La recherche se fait dans toutes les directions pour trouver où est la racine du mal et comment s'en sortir.

Vient un moment où, guidé par son intuition et notre aide, l'autre semble comme en arrêt devant une réalité intérieure. Il commence à tourner autour et à creuser avec un intérêt de plus en plus intense :

...les silences s'allongent ;

...l'intensité de présence à lui-même augmente ;

...le regard est très loin, très insistant, tourné vers le bas... parfois il prononce des phrases très courtes.

L'autre tourne autour de quelque chose en creusant et en le cernant de plus en plus : vient le moment où il(elle) va se laisser aspirer par cette sensation plus profonde et souvent nouvelle pour lui(elle).

Qu'avons-nous à faire alors ?

- Surtout beaucoup de silence.
- Rester une présence compréhensive et attentive.
- Les questions sont souvent inutiles car l'autre est entraîné(e) sur une pente intérieure qui le(la) conduit au terme de sa recherche.
- Les reflets sont souvent inutiles aussi, mais parfois ils viennent spontanément aux lèvres comme un écho de ce que l'autre exprime. Ils peuvent être un soutien.
- L'autre peut vivre devant nous une sensation intense et douloureuse. Ne pas s'affoler, rester serein(e). Il faut que la vague de souffrance soit traversée avant de déboucher sur le rivage de la paix. Vouloir apaiser est inefficace. L'autre a besoin d'une présence solide, aimante, confiante et sereine sur laquelle il puisse s'appuyer pour faire sa traversée.

Attendre la fin. Même si cela paraît long l'apaisement viendra toujours au bout de ce temps.

5° Une certitude : La vie se dégage au niveau de l'être

- La solution des problèmes est toujours au niveau de l'être.

Mais :

- il faut trouver le chemin qui y conduit : c'est un labyrinthe. Nous aidons l'autre sur ce chemin en se fiant à son « flair » ;
- il faut que l'autre explore cette zone profonde et y découvre les réalités dont il a besoin pour que disparaisse son problème.

L'apaisement arrive à partir de l'être.

A la fin s'installe souvent un long silence de communion à l'être. L'intellect se ralentit et les paroles sont inutiles. Un flux de vie se diffuse dans toute la personne : la zone sensible douloureuse s'apaise, l'intellect vérifie la valeur de la solution, trouvée et y adhère, toute la personne se trouve ainsi irradiée et le corps lui-même se détend. C'est fini.

6° L'intégration

Cette dernière phase de l'entretien est parfois vécue seul, en silence, à la fin de la phase précédente, et l'entretien se termine ainsi sans rien de plus.

Mais souvent est vécue une phase explicite d'intégration pendant laquelle sont passés en revue les divers éléments du problème afin de vérifier que la solution trouvée est la bonne pour aujourd'hui. Si ce n'était pas le cas et si l'autre n'était pas vraiment satisfait(e) de ce qu'il(elle) a trouvé, il faudrait reprendre la phase d'exploration pour trouver la solution vraiment satisfaisante. L'initiative de cette vérification est prise parfois par l'intéressé(e) lui(elle)-même. Parfois c'est nous qui sentons utile de la prendre, pour aider l'autre à consolider sa détermination ou à intégrer les conséquences de sa découverte.

Donc il n'y a rien à systématiser. L'essentiel est fait: la solution est trouvée.

*

* *

Notes complémentaires : Il peut y avoir des variantes dans le déroulement d'un entretien.

Les phases successives d'un entretien ne sont pas toujours aussi marquées que nous venons de le décrire. Tout dépend de la situation de départ et de l'objectif poursuivi par l'intéressé.

Voici quelques exemples :

- Lorsqu'il s'agit d'un problème précis dont on cherche la solution, le cheminement est celui que nous avons décrit.
- Lorsque l'autre vit un fouillis intérieur, sans sélection d'un problème particulier, le résultat sera, au mieux, une conscientisation et une clarification du vécu intérieur de la personne. Des fragments de dialogue d'aide seront souvent très aidants pour stimuler la recherche.
- L'autre peut avoir déjà envisagé une solution à son problème et l'entretien est pour lui le moyen de la vérifier une dernière fois et d'y adhérer pleinement.

Après la phase du début qui expose la situation et le problème, et qui est parfois très courte, il(elle) s'engage de lui(d'elle)-même dans la phase de vérification. Nous n'aurons donc pas à intervenir pour faire creuser le problème mais nous avons à aider pour bien mesurer le poids de l'adhésion intérieure.

- L'autre peut venir pour prendre une décision déjà plus ou moins entrevue. L'examen des raisons pour et des raisons contre est donc important. Et donc la phase du début, exposant la situation, peut être longue. Ne pas s'impatiser. Dans ce cas, il y aura de fréquentes phases de dialogue d'aide.
- Lorsque quelqu'un a un passé très douloureux, il arrive qu'il(elle) veuille seulement nous faire partager sa souffrance et se libérer de quelque chose qui l'angoisse. Parfois c'est un survol de tout. Parfois c'est quelque chose de précis.

Il n'y a pas de solution à chercher. Il suffit d'être là, très présent(e), d'accueillir, d'être compréhensif(ve) sans nous apitoyer ni chercher à consoler. Cela le libère, le soulage et lui permet en même temps de commencer à se détacher de sa souffrance.

Le résultat sera un apaisement et une revitalisation par notre présence accueillante, sereine, compréhensive et solide.