

---

Jean-Charles Crombez • Professeur titulaire de psychiatrie •  
Université de Montréal • Psychiatre au CHUM •  
Courriel : info@approche.echo.net •

---

## Rester aidant\*

Jean-Charles Crombez

**N**otre fonction d'intervenant est le fruit d'une conjonction de facteurs : notre désir de rendre service, une formation que nous avons reçue, un statut soutenu par nos institutions, les besoins de personnes souffrantes. Elle est aussi porteuse d'une évidence essentielle et prouvée : les facteurs humains sont plus efficaces que les astuces techniques. On est ainsi placé devant une difficulté, un paradoxe et une question. La difficulté, c'est que ce qui est le plus visible, l'adresse technique, n'est pas l'essentiel ; et que ce qui est le plus subtil, la relation, est le plus fondamental. Le paradoxe, c'est que les gens les plus formés ne sont pas obligatoirement les meilleurs aidants ; et certains, moins formés, peuvent se révéler très pertinents à de nombreux moments. La question se pose alors : En quoi la formation et les circonstances peuvent-elles favoriser ou anéantir les habiletés de la personne aidante ? Le titre est donc bien posé : rester aidant ; il n'est pas simple ni de l'être, ni de le rester.

### La relation dans l'intervention

L'acte d'intervention est un acte désigné comme un acte professionnel. J'utilise le mot « professionnel » au sens large de celui qui consiste en une aide d'ordre public, reconnue, versus l'aide privée, intime, où les deux protagonistes choisissent, durant le temps de la rencontre, d'avoir des rôles, définis et complémentaires, d'aidant et d'aidé. Cette définition dépasse largement celle liée à l'appartenance à des ordres professionnels et aux règles qui leur sont associées. Mais elle souligne en même temps l'importance d'exigences de connaissance, de rigueur et d'expérience qui ne se limitent pas aux membres de ces ordres et au respect de leurs normes.

---

\* Ce texte a été écrit à partir d'une conférence donnée au x<sup>e</sup> Colloque de l'Estérel des 3 et 4 novembre 2005. Celui-ci avait pour thème : « Réflexion sur nos limites d'intervenant. Rester aidant... À quel prix ? ».

En dedans de son aspect professionnel, l'acte d'intervention consiste en un acte relationnel. Il implique donc des personnes, deux, disons, pour simplifier : l'aidant et l'aidé. Nous dénommerons l'aidé une « personne ». Bien sûr, les termes utilisés généralement sont ceux de patient, malade, bénéficiaire, client. Ils varient selon les contextes et les habitudes ; ils portent chacun leur lot de significations, selon l'objet du soin et le regard du soignant. Nous préférons le terme « personne », car ceci met explicitement en relief la cible majeure de la relation d'aide, pour ne pas dire son mobile, au-delà des objectifs médicaux, sociaux ou éducatifs. Ce qui amène aussi à reconnaître l'intervenant comme une personne, à le situer en tant que personne dans une relation.

Et à poser le problème qui nous semble central : comment l'intervenant peut-il rester une personne dans sa fonction d'aidant ? On pourrait tenir ceci pour acquis, mais ce n'est pourtant pas aussi simple. Ceci met un peu de lumière sur la constatation précédente : certains professionnels aguerris exercent leur aide par automatismes ordonnés et se montrent inefficaces ; certains novices éveillés agissent par élans désordonnés et se révèlent efficaces.

Mais l'aide vis-à-vis de quoi ? Car, avant d'envisager comment on peut aider, il faut bien se demander ce que signifie aider. Et avant de comprendre ce que signifie aider, il faut bien définir l'objectif de l'aide, c'est-à-dire à quoi elle doit servir. Nous proposons la grille d'analyse suivante.

### **La personne comme objectif**

Il y a des événements qui touchent des personnes ; il y a des réactions que les personnes démontrent en réponse à ces événements. Voilà qui semble clair. Mais il y a un troisième élément qui se situe entre les deux premiers : c'est la personne. Entre l'événement et la réaction, il y a un univers personnel qui va être un lieu de métabolisation de cet événement et qui va enclencher un certain ensemble de réactions à cet événement. De la manière dont l'événement est géré va dépendre l'importance de la réaction ; de la qualité de la métabolisation va dépendre la quantité des réactions.

L'aide peut donc se situer à trois niveaux. Le premier vis-à-vis des événements eux-mêmes : c'est l'action sur les faits. Le deuxième vis-à-vis des réactions : c'est l'action sur les comportements. Le troisième vis-à-vis de la personne : c'est l'action par la relation. Les trois ne s'excluent pas les uns les autres, mais chacun des trois requiert des moyens différents. Et c'est ce troisième qui sera au cœur de notre propos : les conditions et les facettes de la relation d'aide.

Ce lieu intérieur, entre l'événement et la réaction, est un lieu de pensée, d'émotion, de rêve, de sensation. La personne touchée perçoit des affects, se souvient du passé, imagine l'avenir ; et tout cela modulera sa réaction. Ce lieu intérieur n'est pas aussi constant qu'on pourrait le croire. Il est des circonstances où la personne ne vivra pas tous ces émois, où cet univers personnel sera amoindri ou anéanti : peu ou pas de pensées, peu ou pas d'émotions, peu ou pas de souvenirs, peu ou pas de rêves. La personne reste de glace et fait le mort : elle est figée.

On peut considérer que tout ce qui se passe à l'extérieur doit être métabolisé à l'intérieur pour devenir vivant. L'allusion à la digestion peut être éclairante : il faut que les éléments externes soient transformés en molécules internes pour qu'ils soient utilisables par l'organisme. Quand cela est impossible, les expressions populaires en rendent bien compte : « Je ne peux pas le supporter » ; « Je ne le prends pas » ; « Je ne le digère pas ». Ainsi l'amoindrissement de la vie intérieure a pour corollaire l'amenuisement de la métabolisation des événements extérieurs. Et l'impossibilité de métaboliser ces événements a pour conséquence la rétraction de l'univers intérieur. Un cercle vicieux s'institue.

Cette dynamique est d'ailleurs relative aux circonstances. Même si les personnes peuvent démontrer une capacité intérieure suffisante dans la vie quotidienne, il se peut que des situations exceptionnelles, trop oppressantes ou intenses, la mettent en échec. Et il y a des jours où notre univers intérieur est très vulnérable ; alors, même des événements banaux risquent de le mettre à rude épreuve. Comme intervenant, on est souvent pris dans des situations où des événements s'accélèrent, se multiplient et s'accumulent sans qu'on ait la possibilité de les digérer, question de temps ou d'intensité.

## L'aide de l'intervenant

Dans les dictionnaires, on trouve deux significations au mot « aide ». L'une prend la forme d'un verbe transitif: secourir, assister, servir. L'autre prend la forme d'un verbe intransitif: contribuer, faciliter. La première est plus commune et connue que la seconde, et les personnes s'y dépensent beaucoup. Nous nous attacherons à la seconde en tant qu'action moins répandue. Et il y a deux fonctions de l'aidant: une où il agit, une où il permet. La question n'est pas de savoir si c'est l'un ou l'autre, car c'est probablement les deux, et à des moments différents. La question, c'est de savoir quand: quand agit-on, quand permet-on? La réponse, objectivement, n'est pas simple, mais cette distinction éclaire un certain nombre de situations, de problèmes et de solutions.

Il y a une troisième définition au verbe aider, d'ordre pronominal: s'aider. Il s'agit de s'aider de quelque chose ou de quelqu'un; mais il faudrait y ajouter celle de s'aider soi-même. On aborde ainsi l'aide comme une relation à soi-même. Ce qui est propagé habituellement, c'est qu'il est bon d'aider les autres; et que ceci rapporte au centuple à celui qui s'y prête. Il est donc sous-entendu que l'on s'aide soi-même en aidant l'autre. Or, ce qui est bien connu, c'est l'exténuation des intervenants: cela s'appelle l'épuisement professionnel. Il est curieux, au regard de la formulation précédente, que tant d'attention et d'investissement vis-à-vis de l'autre se solde par un résultat si piètre, que tant d'aide donnée ne rapporte pas beaucoup plus au donneur. Ce qui est reconnu alors, c'est qu'aider l'autre ne peut se réaliser que si l'on prend soin de soi-même, d'abord, pendant et ensuite. Et la formule qu'en aidant l'autre on s'aide soi-même devient, avec une légère modification, qu'en aidant l'autre on doit s'aider soi-même.

Comment s'aider soi-même pour aider l'autre? Cette question devient primordiale: elle signe que, dans la situation de relation et dans le lieu de la rencontre, le travail va d'abord se faire au sein de l'intervenant et que l'aide à l'autre s'accomplira par effet. Car il ne s'agit pas uniquement d'être aidant, et nous avons vu que beaucoup d'entre nous peuvent y réussir à certaines occasions, à notre propre étonnement. Mais le rester, rester aidant, est une toute autre affaire; cela nécessite, d'une part, que l'intervenant véhicule et utilise les deux formes d'aide, intervenir et permettre, et, d'autre part, qu'il tire parti de lui-même, qu'il se serve de lui-même pour s'aider lui-même.

## L'intervenant dans la relation

Pour l'intervenant, l'événement est la demande elle-même. Et l'on sait que, dans beaucoup de situations, cet événement n'est pas simple. Les requêtes se bousculent, les souhaits se multiplient, les doléances surgissent, les prières s'amplifient. L'intervenant se trouve donc devant cet événement plus ou moins contrôlable avec son univers intérieur plus ou moins capable. Or, les événements sont, dans la majeure partie, implacables ; et l'univers intérieur est, dans une proportion importante, incapable. Et les réactions adviendront de la résultante de ces deux forces, celle extérieure des événements plus ou moins envahissants, celle intérieure de la métabolisation plus ou moins puissante.

L'intervenant travaille au sein d'une relation avec son potentiel et sa limite. Il est important qu'il apprenne à gérer l'un et l'autre : le potentiel, en saisissant ce qui se passe en lui lors des rencontres aidantes ; la limite, en comprenant ce qui lui arrive dans les situations désespérées. Et, en comprenant mieux ce qui se passe dans une situation désespérée, on pourra mieux saisir ce qui est important dans les rencontres habituelles.

Au pire, les personnes qui viennent nous demander de l'aide ont déjà tout essayé. Les actions sur les faits se sont révélées impossibles, ou n'ont pas abouti aux résultats escomptés. Les actions sur les comportements se sont révélées insatisfaisantes, et n'ont pas abouti à un plaisir retrouvé. La demande est donc formulée au plus creux de l'impuissance et de l'incertitude ; et nous la recevons comme telle. Il n'est donc pas étonnant que nous nous sentions nous-mêmes impuissants et incertains en effet, je veux dire par effet. Et, au plus élémentaire et sans artifice, on est profondément seul, devant cela et avec cela. Nous partions donc du pire, car c'est à partir de là que l'on compose.

On est donc au centre de ce goulet d'étranglement entre de multiples événements, des réactions intenses et des impératifs d'actions. On vient se situer, comme intervenant, au cœur de cette problématique qu'on aura à transformer en dynamique. Car la résolution de cette problématique ne se produira pas en y résistant, mais au contraire en s'en inspirant. Un de mes patrons, à qui je confiais un jour mon désespoir relatif devant une situation insoluble, me répondit en souriant qu'il y avait deux sortes de problèmes dans la vie : ceux qui

se résolvent tout seuls et ceux qui ne se résolvent jamais ! Cette phrase, en deçà de son style facétieux, eut un impact très heureux sur moi : me calmer, me redonner un espace de respiration et me permettre de réfléchir. Et, si on se penche davantage sur elle, elle peut souligner une dynamique importante de l'intervention quant à son potentiel et sa limite intrinsèques. Le pouvoir n'est pas limité à celui de l'intervenant, et sa limite pourrait alors ne pas être un problème : ce serait une question de conception, de perception et de familiarisation. Cette position permet à l'intervenant de retrouver une place entre les événements qui l'oppressent et les actions qu'il se presse à accomplir.

### **La rencontre de l'intervenant**

L'intervenant est au lieu du vide. Pas étonnant qu'il puisse se sentir dépassé par un pouvoir qu'il ne peut contrôler, impuissant dans une action qui se produit à travers lui, confondu par une ignorance imprévue, et seul au centre de ce passage.

Cette zone intermédiaire, ce lieu de passage, est immanquablement un lieu d'incompréhension et d'impuissance. Et pourtant, la présence de l'intervenant y est nécessaire pour d'autres raisons fondamentales que son savoir et son pouvoir. Souvent, on essaie de s'en écarter, et il est intéressant de remarquer les formes de ces échappées : l'évitement, la banalisation, le rejet, l'abandon, etc. Mais il est important de voir comment ne pas s'en écarter, tout en en survivant et tout en y faisant survivre et vivre l'autre. Et, pour cela, il faut descendre dans ce lieu, ce qui peut ressembler à une descente aux enfers ; cependant, ce qu'on y trouve n'est pas le feu de l'Enfer, mais le creuset de la transformation.

Lors de rencontres de formation à la relation médicale, les jeunes médecins rapportent des situations d'impasse relationnelle. La situation est bloquée et le praticien paralysé. Ils proposent alors parfois, comme ils le font dans leur travail, d'adresser le patient à différents collègues de leur équipe ou de leur région pour différents conseils, différents examens ou différents traitements. Tous ces gestes font partie évidemment de ce qui leur est enseigné et demandé en tant que futurs membres d'un réseau de soins : la prise en charge par une équipe, la coordination des compétences, la conjugaison des connaissances.

Je leur soumets alors l'hypothèse inverse : mettons qu'aucune de ces possibilités ne soit accessible, c'est-à-dire pas de confrère qu'on peut joindre, pas d'examen existant, pas de traitement disponible. Ainsi, on peut aborder ce moment où il n'y a plus rien à faire, et travailler à ce qui peut être fait quand il n'y a plus rien à faire.

Dans ce lieu de rencontre, dans ce moment où il n'y a plus rien à faire, on aborde chaque fois, plus ou moins clairement et plus ou moins rapidement, au fond et au bout du compte, ce qui est le plus essentiel et le plus simple : les choses et les questions touchant à la vie et à la mort. Or, il y a trois bonnes nouvelles en ce qui concerne le travail de la rencontre en ce lieu. La première, c'est que pour bouger ces grandes choses que sont la vie et la mort, de petits outils suffisent ! La deuxième, c'est que ces outils sont très simples ! La troisième, c'est que vous, en tant qu'intervenants, les connaissez déjà ! Et il y a de mauvaises nouvelles : c'est que les interventions relationnelles ne sont pas programmables, pas systématisables, pas catégorisables. Elles sont tout à fait personnelles, fluctuant au gré de nos états, variant selon nos personnalités, évoluant avec nos expériences, se modifiant au long de notre existence. On va donc devoir se débrouiller avec nous-mêmes, avec nos richesses et nos manques, avec nos différents caractères et nos différentes caractéristiques : nos manières d'être et nos méthodes pour procéder ne peuvent être que différentes les unes des autres, et pour chacun d'entre nous. Il n'y a pas de mode d'emploi... mais il y a des façons de faire.

### **Comment être**

Pour illustrer la relation d'aide, je propose le diagramme suivant : il y a une personne, un intervenant, chacun avec sa vie intérieure et tous les deux en relation. À partir de là peuvent se schématiser plusieurs types de rapports. Le rapport bien connu entre eux deux, c'est celui du traitement où l'intervenant a le rôle de soignant : la personne a un problème qui l'éprouve, l'intervenant agit sur le problème par un traitement, le problème est supprimé et la personne retrouve son bien-être. Mais le déroulement n'est pas toujours aussi simple car la maladie peut être très envahissante et le mal-être peut même gêner les examens et les traitements nécessaires. La maladie, au-delà de son existence

manifeste, se comporte comme une mauvaise herbe qui s'imisce sur un terrain et étouffe toutes les plantes qui y vivent : la maladie envahit brutalement ou subrepticement l'intérieur de la personne et détruit l'ensemble des objets qui s'y trouvent. Et cet impact subtil de la maladie, qui se manifeste par de multiples malaises, rend compliquée la tâche de l'intervenant s'ingéniant à préciser le type de maladie et à trouver un traitement efficace.

Parfois, cependant, aucun acte ne suffit à faire disparaître le problème, et le mal-être reste entier ; ou la personne demande davantage qu'une action sur le problème et désire qu'on s'intéresse à son mal de vivre ; ou le problème s'efface, mettant à découvert un mal-être sous-jacent. Or, vis-à-vis de ce mal-être, aucun acte ne peut suffire ; et l'outil essentiel de la réponse au mal-être sera de l'ordre de la relation. La relation est un outil essentiel pour pouvoir passer du mal-être au bien être. La bonne nouvelle, c'est que cela ne nécessite pas d'ustensiles compliqués ; la mauvaise nouvelle, c'est que cela exige notre engagement.

Cet engagement est une opération intérieure ; et cette opération se base sur notre terrain intérieur vivace, libre de ses objets. La question qui se pose dans la relation d'aide pour l'intervenant n'est pas tellement ce qu'il doit faire, mais ce qu'il doit être ; et le comment être commandera le comment faire. On peut distinguer plusieurs segments dans cette opération : percevoir, éprouver, élaborer, agir. L'intervenant se trouve en mal-être lorsqu'il ne supporte pas ce qu'il perçoit ou ce qu'il ressent ; alors, ses élaborations et ses actions seront confuses et désordonnées.

On peut donc considérer la rencontre comme un terrain de travail ; et la zone de travail sera le moment présent. Il n'y a pas d'échappatoire : on est dans le même lieu, dans le même temps et dans l'impossibilité d'en remplacer les acteurs. On est « pris » avec la personne, et on ne peut différer dans le temps ou déplacer dans un autre lieu l'interaction à développer. Si l'on se place au plus creux de la situation, ce qui se produit parfois lors d'événements dramatiques, et ce qui existe d'une certaine manière dans toute rencontre, on se trouve dans l'impasse, le doute et l'isolement, et ce, des deux côtés. Nous disons donc qu'au plus profond de la relation on trouve, comme intervenant, l'impasse, le doute et l'isolement que la personne nous apporte, et que l'on trouve, comme intervenant, l'impasse, le doute et l'isolement que la situation suscite en nous.



On pourrait croire que la solution se trouve dans l'élimination de ces facteurs : sortir de l'impasse, du doute et de l'isolement. Cela explique beaucoup de réactions à cette situation impossible : donner des conseils, interrompre la rencontre, rassurer, affirmer des vérités, proposer une relation plus intime, confier son désarroi. Toutes ces paroles et ces attitudes vont avoir pour fonction de se dégager de la situation, mais elles auront pour conséquence de ne pas la résoudre. En fait, la clef de la rencontre, de sa fonction et de sa force, part de cette position humble et dépouillée ; comme intervenant, il ne s'agit pas de la gommer, mais de l'utiliser. Ainsi, le paradoxe sera de pouvoir ressentir impuissance, doute et solitude sans vivre de mal-être, c'est-à-dire avec sérénité. On passe dans une autre façon d'être, de penser et de sentir. Et la limite qu'on est en train de vivre sans échappée possible va devenir un lieu de passage ; la limite sert de passage à un autre niveau de travail.

La rencontre est un lieu où il n'y a plus de compréhension ; il n'y plus de savoir possible. On vérifie l'ensemble des connaissances acquises, et aucune ne correspond vraiment ou exactement. La rencontre est un lieu où l'on perd ses moyens ; il n'y a plus de pouvoir possible. On tente de faire de multiples gestes dont on remarque l'inutilité et l'aberration. On n'a plus de savoir et de pouvoir. Et ceci est correct, on ne peut en faire l'économie ; c'est même grâce à ces constats qu'il va pouvoir se passer autre chose, qu'on va pouvoir passer à autre chose. On va lâcher prise vis-à-vis de quelque chose qu'on pensait savoir, devoir et pouvoir faire. On lâche prise vis-à-vis de la certitude de notre savoir, de l'obligation de notre devoir et de la croyance de notre pouvoir. Ainsi apparaît la réalité de notre imperfection, si on ne s'en était pas rendu compte avant. C'est habituel de s'y sentir nuls, de ne pas arriver à saisir l'autre. En fait, c'est plus qu'une révélation d'une incomplétude, c'est la reconnaissance d'un levier essentiel de la relation d'aide : on y est beaucoup plus qu'imparfaits, on y est nuls. C'est en se positionnant comme nuls que nous allons pouvoir faire fonctionner cette relation.

## Comment ne pas faire

Comment va-t-on faire pour laisser faire faire, comment va-t-on pouvoir passer à travers la surface de l'eau : du champ de la volonté au champ du possible ? Cela se fera primordialement par ce que l'on est, et secondairement par ce que l'on fait.

D'abord, il faut instituer deux protagonistes. L'intervenant doit reconnaître l'autre comme une personne, même dans les cas où celui-là ne le conçoit pas lui-même ; et l'intervenant doit lui-même se faire reconnaître comme une personne par l'autre avant de faire quoi que ce soit d'autre. Et cette existence mutuelle est relative à la place que chacun occupe, donc continuellement mouvante : positions des interlocuteurs, séquences de leurs interactions, cadence de leur dialogue. Pourquoi se place-t-on près de certaines personnes à certains moments et à distance en d'autres circonstances ? On ne le sait pas exactement, et on ne saurait complètement l'expliquer. Mais on a cependant la sensation de savoir exactement que c'est l'attitude optimale à ce moment présent. On sait tout à fait *ce que l'on est*, même si *ce que l'on fait* change continuellement : on agit justement. On sait que l'on doit être là à cet instant, sans avoir le temps de chercher des explications ou de trouver des significations.

Ensuite, il faut reconnaître ce qui est présent : la personne, ce qu'elle raconte, ce qu'elle ressent. La reconnaissance de la personne au-delà des maladies ou des comportements qu'elle peut avoir. La reconnaissance des événements de la réalité extérieure : les faits, les dires, les actes. La reconnaissance de ce qui se passe à l'intérieur de la personne, dans sa réalité intérieure : les émotions, les réactions, les rêves, les déceptions, la détresse. Cette manière de tout reconnaître, et de tout reconnaître comme valable *a priori*, aura pour effet d'accentuer les processus vivants. Si on fait le tri, parmi ce qui est présent, de ce qui doit être retenu ou décidé, on bloque ces processus. C'est pour cela qu'on ne fait pas de choix ; ce n'est pas une validation morale de tout permettre objectivement, c'est une position sage de tout permettre subjectivement.

Et c'est valable aussi pour l'intervenant. Quand on reconnaît une limite, c'est correct. Peut-être que cette limite n'est pas correcte objectivement, et qu'il faut la changer. Mais en la reconnaissant comme correcte, ce sera le meilleur moyen pour qu'elle se modifie. On met en place un dispositif de changement, et il va

se passer quelque chose qui échappe à notre savoir et à notre pouvoir. Ainsi, on peut avoir l'idée d'étrangler quelqu'un. Même si cet acte est moralement et socialement interdit, il est important de le considérer comme valable intérieurement. L'interdire intérieurement serait une contagion néfaste des règles de la réalité extérieure à celle de la réalité intérieure. Et c'est la seule manière pour que des processus vivants se déroulent et que des transformations en résultent ; le tout en deçà de notre volonté, et sans le secours de notre bonne volonté.

Et ceci se passe d'abord en soi-même ; car tout ce qui se passe dans ce qu'on est a un effet sur l'autre, même si l'on ne sait pas comment cela fonctionne. Il ne faut surtout rien faire, en tout cas ne rien faire d'abord : il faut d'abord être. Si on est à la bonne place, l'autre se sentira à la bonne place ; et s'il n'y est pas, ce sera le moyen par lequel il la trouvera. Notre place et sa place, perçues par nous consciemment, auront un effet non conscient sur la place qu'il prendra.

Et cette reconnaissance a deux composantes : la validation et l'étonnement. La validation vient donner valeur à tous les éléments qui apparaissent au cours de la relation, et elle va permettre l'existence de multiples autres éléments qui échappent à toute expression. L'étonnement vient donner crédit à tout ce qui est éclipsé par ces éléments évidents, et cela va induire de multiples processus qui dépassent toute description.

Instituer deux personnes, reconnaître tout comme valide, et le troisième ingrédient du travail sera le jeu. Le jeu est un moyen extraordinaire pour remettre en route des processus vivants ; les enfants en savent quelque chose, et les artistes. Il s'agit du jeu entre un intervenant et une autre personne, et du jeu à l'intérieur même de chacun des deux ; deux jeux qui se répercutent l'un dans l'autre. Et on peut jouer avec n'importe quoi : avec des théories, avec des techniques. Cette intervenante apporte son titre d'art-thérapeute, son instrument de musique et ses partitions, et elle les met en jeu avec la personne. Elle ne joue pas de la musique, mais joue avec la musique, dans le cadre de la rencontre, et permet que la personne joue de la musique avec elle.

Nos connaissances, notre savoir, nos techniques, notre matériel ont tout à fait de la valeur. Et tout le labeur qui a été nécessaire pour les acquérir est tout à fait honorable. Mais, dans le cadre de la rencontre avec la personne, et sans les

sous-estimer pour autant, on va les remettre en jeu, et, qui plus est, les remettre en jeu dans le désordre. La bonne nouvelle, c'est que tout ce qu'on a appris nous sert : le massage, la poésie, la théorie systémique, etc. La mauvaise nouvelle, c'est que rien de tout cela n'est utilisable comme tel, comme cela est indiqué dans le livre, comment cela est prescrit dans la procédure. Il faut tout remettre en jeu, dans le désordre : c'est le chemin du chaos. Et tout cela se reconstruira de façon différente, à l'étonnement de tous ; et tout cela sera à nouveau re-déconstruit lors de la prochaine rencontre ou du moment suivant.

« Un jour, je suis approché par les responsables des soins palliatifs pour répondre à la demande d'une patiente qui a désiré me voir spécifiquement. Quand je rentre dans sa chambre, elle me raconte qu'elle a entendu parler de moi et de mon approche, celle qui allait aboutir à l'Approche ECHO<sup>a</sup> quelques années plus tard ; mais je n'en étais qu'au début. Elle me dit qu'elle est atteinte d'une maladie grave et qu'elle souhaite que je l'en guérisse. Cette situation, je l'avais toujours évitée jusqu'alors : je déclinais ce genre de demandes en déclarant que ce n'était pas possible, qu'il y avait erreur sur la personne pour ne pas affirmer qu'il y avait peut-être même erreur sur la quête. Cette position, toute raisonnable et inattaquable qu'elle fut, laissait les personnes seules et impuissantes. Ce jour-là, les circonstances, extérieures, et mon attitude, intérieure, ont fait en sorte que je ne me suis pas défilé. Dans cet instant de chaos où je ne pouvais ni refuser, ni accepter, a surgi une troisième voie. Je me suis entendu lui répondre : « Lorsque vous me dites cela, qu'est-ce qui se passe en vous ? » Cela n'était certainement pas une réponse directe à sa demande, et pourrait être plutôt considéré comme une échappatoire. Or, son visage s'est illuminé ; elle ne ressentait donc aucun abandon dans ma façon de ne pas répondre à sa demande. Et cette phrase de dernier recours, l'apparition de son soulagement et la réflexion qui s'ensuivit ont fondé l'Approche ECHO : on passait d'une demande extérieure à un vécu intérieur. Et, à partir de là, à partir de ce qui se passait en elle quand elle me disait cela, on a pu rouvrir cet espace intérieur qui lui manquait. Les manques implicites peuvent créer des demandes explicites ; et les demandes explicites peuvent cacher des manques implicites. Aborder le manque implicite, celui qui est de l'ordre de l'impasse, du doute et de

a. J.-Ch. CROMBEZ, *La Guérison en ECHO*, Éditions MNH, Beauport, 2003 ; *La Personne en ECHO*, Éd. de l'Homme, Montréal, à paraître en 2006.

l'isolement, a fait tomber la demande explicite, celle de la disparition de la maladie. Elle est tombée comme un fruit mûr, puisque l'important n'était plus de vivre plus tard, mais de vivre maintenant. Et cela a été le début d'un travail où elle allait cheminer en elle et dans sa vie, dans ce qui se passait en elle, et dans ce qui n'avait pu s'y passer auparavant. »

Le jeu, c'est de permettre toutes les interrelations, toutes les interactions et tous leurs effets, et ainsi de suite, dans une multiplication et une complexification de la réalité. N'importe quel objet ou événement intérieur est bon, et tout ce qui va se passer est correct. Ainsi, on rejoint des processus complexes, sans jamais les décoder totalement, mais en les permettant globalement.

Et le quatrième point sera la création de ce qu'on appelle communément les résultats. Il va se passer des choses, sans que l'on en sache exactement les mécanismes et sans que l'on ait exercé un pouvoir précis. Ces résultats-là seront le fruit, non pas d'un *faire*, mais d'un *laisser-faire*. Et ces résultats surviendront par-ci, par-là sous des formes que l'on n'a pas prévues, à des moments où l'on ne s'y attendra pas et dans des circonstances qui nous étonneront. Ils sont le signe d'une intelligence qui surpasse la raison ; et la raison voudra éventuellement les expliquer après coup. Mais ces explications, comme la carte qui décrit un terrain, ne pourront être que des approximations d'une réalité qui échappe à toute réduction. Il y a donc des deuils à faire : celui de savoir et celui de pouvoir... afin que des intelligences et des puissances plus larges se manifestent, celles dont notre intelligence ne peut avoir la maîtrise.

Tout ce qui a été décrit dans le cadre de la rencontre singulière peut être repris dans d'autres contextes. Un des dispositifs majeurs de l'intervention consiste en des lieux de parole. Ils sont, on le sait, un lieu de ressourcement pour les intervenants. Trop souvent les administrations les considèrent comme des temps inutiles, alors qu'ils sont indispensables à la bonne santé des intervenants et à la qualité de leurs interventions. Cela permet aux intervenants de mettre au jour de leur conscience, et par la présence des autres, leur vie intérieure en danger d'oppression. Dans ces rencontres d'équipe, dans ces groupes de réflexion se produit le même travail que nous avons décrit : la reconnaissance des sujets, la validation des événements, la mise en jeu des composants et la création de solutions. Les outils sont donc simples : reconnaître, admettre, soutenir, permettre.