

Je défendrai l'ADN de l'éducation sociale : **le travail relationnel est une posture professionnelle**

Les éducateurs sociaux possèdent des compétences relationnelles uniques. Ce n'est pas nouveau. Ce qui est nouveau, c'est qu'ils ont besoin d'un langage pour l'exprimer et pour le célébrer comme faisant partie intégrante de leur professionnalisme, explique Marie Louise Stochholm, sociologue et spécialiste VISO, qui conseille également les éducateurs sociaux sur la manière de procéder.

15 juin 2023



Auteur : Lea Holtze | Photo : Kasper Løftgaard

Une personne atteinte d'un trouble du développement et d'autisme se promène dans la forêt avec un éducateur social. Soudain, la personne devient angoissée et anxieuse. L'éducateur social s'approche lentement et calmement d'elle puis se place à ses côtés. Si l'éducateur social avait penché la tête un peu plus en avant, il aurait semblé menaçant, mais ce ne fut pas le cas. Par son contact visuel, il indique à la personne : je suis ici avec vous, je ne vous mets pas la pression et je n'ai pas peur. Nous resterons ensemble jusqu'à ce que cela aille mieux, puis nous passerons à autre chose.

Bien que le travail relationnel soit un concept difficile à formuler, les éducateurs sociaux sont très compétents dans ce domaine hautement professionnel, tout en éprouvant toutefois des difficultés à en parler. C'est du moins ce que pense Marie Louise Stochholm, sociologue et spécialiste VISO.

« C'était un travail relationnel professionnel de premier ordre », observe avec enthousiasme Marie Louise Stochholm, sociologue, superviseur et spécialiste VISO.

Elle tente ensuite de noter les actions de cet éducateur social. Pour ce faire, elle s'imagine en train de regarder la situation dans la forêt à travers l'objectif d'une caméra. Elle écrit :

« Je vois l'éducateur social marcher très près de la personne. Il la regarde avec bienveillance. Il marche lentement. De la musique de fond relationnelle émane un sentiment de présence, une sensation de sécurité. L'éducateur social veille à ce que la personne se sente prise en charge et aimée. »

« Dans cette description, beaucoup pourraient être enclins à utiliser des descriptions factuelles et des termes théoriques en pensant que cela semble plus professionnel. Mais le travail relationnel est une posture hautement professionnelle. C'est un domaine dans lequel les travailleurs socio-éducatifs sont extrêmement compétents. Ce n'est pas nouveau. Ce qui est nouveau, c'est que nous devons en parler », déclare Marie Louise Stochholm.

Pratiquer et parler

Tel est précisément son message en tant que conférencière au 21^e congrès mondial de l'AIEJI (Association internationale des éducateurs sociaux), dont le thème est « Les éducateurs sociaux changent des vies ». Elle y défendra les compétences relationnelles, qu'elle décrit comme l'ADN de l'éducation sociale et du travail des éducateurs sociaux.

« L'interaction relationnelle démarre au moment où l'éducateur social franchit la porte et utilise ses compétences relationnelles pour donner aux personnes le sentiment qu'elles peuvent se sentir en sécurité dans le cadre de cette interaction. Les compétences relationnelles ne sont pas innées chez les gens et elles ne tombent pas du ciel. En tant que professionnels, les éducateurs sociaux peuvent travailler ces compétences de manière systématique. Mais nous devons aussi les mettre en pratique et en parler entre membres du personnel et entre l'éducateur social et la personne », dit-elle.

Cependant, même si Marie Louise Stochholm est prête à défendre cette cause, elle préfère le faire avec une certaine humilité. Elle ne peut pas forcément vous dire quelle sera la bonne attitude à adopter.

« Je pense qu'il est grandement nécessaire que nous ayons une conversation sur l'interaction relationnelle en utilisant les mots dont nous disposons », dit-elle.

Spécialiste VISO

Un spécialiste VISO est un expert affilié à l'organisation nationale danoise VISO (Organisation des connaissances et des conseils spécialisés), qui fournit des conseils gratuits à l'échelle nationale dans le secteur des services sociaux et de l'éducation spécialisée. Les spécialistes VISO s'occupent de cas complexes et offrent leurs connaissances et conseils aux communes, aux citoyens et aux institutions. Marie Louise Stochholm est spécialiste VISO, experte dans les troubles du développement et l'autisme.



L'interaction relationnelle a lieu au moment où l'éducateur social franchit la porte et utilise ses compétences relationnelles pour donner aux personnes le sentiment qu'elles peuvent se sentir en sécurité dans cette interaction.

Marie Louise Stochholm, sociologue et spécialiste VISO



Marie Louise Stochholm doit constamment trouver un équilibre entre l'immersion avec les professionnels pour parler de leur pratique et le temps passé en contact étroit avec les personnes. « Si l'équilibre vacille, je le sens et je commence à douter de mon utilité », explique-t-elle.

Une graine a germé

Notre journaliste rencontre Marie Louise Stochholm au sein de la société de conseil danoise SOPRA, dont elle est une des cofondatrices. Elle y passe rarement beaucoup de temps. Elle y est présente principalement les jours où elle s'arrête pour retirer des modèles tels que « Low Arousal 2 Well-being Plans » et « Low Arousal 2 Well-being Islands » dans les piles de matériel pédagogique qui s'étalent d'étagère en étagère. Les autres jours, elle se déplace dans des centres socio-éducatifs pour enseigner ou superviser des éducateurs sociaux. Lorsqu'elle est sur place, elle s'entretient toujours avec le personnel et les individus au sujet de leurs interactions relationnelles.

La graine de cet intérêt particulier a été semée autour de la table du dîner dans la maison d'enfance de Marie Louise Stochholm, où les discussions se déroulaient comme une forme de supervision en direct entre ses deux parents travailleurs sociaux.

Mais la graine a véritablement germé chez Marie Louise lorsque, jeune étudiante, elle a recueilli des données pour sa thèse dans trois centres d'accueil. Sur place, elle a remarqué que les éducateurs sociaux établissaient une distinction entre les méthodes, considérées comme froides et distantes, et le travail relationnel, beaucoup plus chaleureux. En même temps, l'identité professionnelle du personnel était profondément teintée



Les compétences relationnelles ne sont pas innées chez les gens et elles ne tombent pas du ciel. En tant que professionnels, les éducateurs sociaux peuvent travailler ces compétences de manière systématique.

Marie Louise Stochholm, sociologue et spécialiste VISO

de l'idée que travailler sur le plan relationnel était un moyen de parvenir à un résultat. Ils parlaient même du travail relationnel comme d'une approche.

« Il ne s'agissait pas d'une interaction pour le plaisir d'interagir, mais d'une interaction au bénéfice des individus. Depuis, je m'intéresse de près à la façon dont on peut travailler de manière systématique, méthodique et professionnelle avec les relations. »

Une voix sur l'épaule

Il est vrai que Marie Louise Stochholm est parfois fatiguée de s'entendre citer une vieille thèse comme source de vérité.

« Cela a été un tournant pour moi sur un plan personnel. Depuis, j'ai envie de parler d'identité professionnelle avec tout le monde, à tout instant. Exprimer l'aspect professionnel du travail relationnel est une vieille passion qui ne m'a jamais quittée. Heureusement, les recherches et les théories sur le sujet se sont multipliées depuis, mais je ne crois pas que le fait d'en parler soit désormais intégré dans la pratique », déclare-t-elle.

Selon Marie Louise Stochholm, un obstacle important reste la voix d'un vieux sociologue assis sur les épaules de nombreuses personnes, qui murmure que le professionnalisme est une question de connaissances exprimées avec des mots difficiles – souligné deux fois.

« J'aimerais qu'une autre voix s'exprime et dise : nous sommes professionnels lorsque nous réfléchissons et formulons ce que nous faisons, et lorsque nous parlons de notre interaction avec la personne comme d'un outil. Il s'agit d'un outil que nous pouvons mettre sur la table lors des réunions du personnel, afin de l'examiner – et d'examiner les préférences relationnelles de la personne – au même titre que lorsque nous parlons de son besoin de structure ou de sa sensibilité sensorielle », ajoute-t-elle.

Frappée par un besoin de développement

Le murmure du vieux sociologue a été alimenté par ce que Marie Louise Stochholm décrit comme un « besoin urgent de développement », où l'on considère qu'une personne n'a réussi professionnellement que lorsqu'elle a acquis une compétence mesurable.

« Tout cela est regrettable, alors que l'on pourrait au contraire se concentrer sur le fait que le contact a été établi avec une personne qui a montré des signes de bien-être, de sens et de connexion à travers notre interaction relationnelle. C'est énorme et cela devrait être crié sur tous les toits des logements inclusifs ». Elle poursuit :

Marie Louise Stochholm

- Sociologue diplômée en 2005 de l'université de Roskilde, spécialisée dans le professionnalisme pédagogique.
- Elle a travaillé auparavant comme conseillère pédagogique chez Specialisterne, une société informatique pour les jeunes autistes, et dans les clubs de jeunesse du Center for Autism.
- Elle a été directrice adjointe de Carpe Diem, une institution de soins de relève pour les enfants et les jeunes âgés de 3 à 18 ans atteints d'autisme.
- En 2008, elle a cofondé avec Trine Uhrskov une société de conseil danoise, où elles ont développé l'outil Low Arousal 2 (LA2), axé sur le rétablissement, afin de promouvoir le bien-être et de réduire le nombre d'incidents violents.

« Par exemple, j'étais dans un centre où l'on jouait au Uno. Ne croyez pas que nous jouons tout le temps au Uno », m'ont-ils dit. Mais j'espérais bien que c'était le cas. Parce que je voyais qu'il y avait une réelle orientation et que la personne s'amusait beaucoup. C'est dommage que de bonnes pratiques passent inaperçues parce qu'on pense que ces postures ne sont pas suffisamment professionnelles.

// Beaucoup pensent que c'est moins professionnel parce que cela ne semble pas très technique. Ce que je veux dire, c'est que nous devons oser, quoi qu'il arrive.

Marie Louise Stochholm, sociologue et spécialiste VISO

Le chemin vers l'objectif

Cette sociologue de 46 ans irait même jusqu'à dire que les méthodes et interventions socio-éducatives ne fonctionnent pas sans une interaction relationnelle compétente.

Tout d'abord, il est essentiel que la personne ait le sentiment que l'éducateur social se soucie d'elle. Deuxièmement, la personne peut avoir connu d'innombrables interventions, ne laissant qu'à peine entrouverte la fenêtre pour accepter de nouvelles interventions et des éducateurs sociaux bien intentionnés. Troisièmement, de nombreuses personnes sont, selon elle, hypersensibles dans l'interaction relationnelle.

« Leur compteur Geiger mental s'éteint très rapidement. Ainsi, s'il y a un bruit relationnel, si, par exemple, je fronce les sourcils parce que j'enregistre un son étrange, ils y réagissent. En d'autres termes, nous devons être très attentifs à ce que le soutien que nous leur offrons soit attrayant et significatif. L'aspect relationnel en est un élément essentiel », dit-elle.

Enclencher la machine à fabriquer des professionnels

En tant que spécialiste VISO, Marie Louise Stochholm est appelée lorsqu'une personne est en grande détresse et, par exemple, si elle s'est isolée, sujette à l'automutilation ou a un comportement inadapté. Lorsqu'elle démarre un programme, elle dresse généralement une liste des interventions qui ont déjà été essayées. Parfois, elle retrouve une description de l'état de la personne. Mais il y a rarement un résumé du caractère des différentes interactions.

« Je ne suggère pas que nous devrions nous cloner les uns les autres comme des robots, ou que tout le monde sur le lieu de travail devrait commencer à s'amuser parce que la personne trouve les jeux de Lizzy amusants. Mais je suis convaincue que nous devrions pouvoir en parler », déclare Marie Louise Stochholm.



C'est pourquoi Marie Louise Stochholm demande toujours à la personne un retour négatif sur leur collaboration afin de mieux connaître ses préférences relationnelles. Elle peut également demander à la personne d'imaginer une machine à fabriquer des professionnels avec différents boutons de réglage : jeune ou vieux, débit de paroles rapide ou lent, homme ou femme, encourageant ou plus calme. Puis elle demande : sur quels boutons appuyeriez-vous ? De même, elle demande aux membres du personnel : sur quels boutons pensez-vous que cette personne appuierait ? Qui en sortirait ? Pour répondre à cette question, surtout si la personne ne dispose pas d'un langage verbal, il est possible de travailler en « adoptant une perspective interne » (voir encadré).



Marie Louise Stochholm demande toujours à la personne, si possible, ce qui la préoccupe dans son interaction relationnelle. « J'ai beaucoup appris en cours de route », dit-elle.

Une autre approche pourrait consister à demander à un collègue d'observer l'interaction relationnelle avec une personne puis d'y réfléchir ensemble par la suite.

« L'éducateur social est l'hôte de la relation, il est donc essentiel qu'il réfléchisse à ce que lui et l'interaction peuvent offrir pour que la personne puisse y puiser, et ce qu'il doit à l'inverse essayer d'atténuer. Il faut oser entrer dans cet espace de réflexion avec ses collègues et discuter des formes d'interaction qui, selon soi, conviennent le mieux aux différentes personnes », dit-elle.

Utiliser les mots dont on dispose

Lorsque Marie Louise Stochholm tente de trouver des termes pour expliquer ce concept, elle a recours à des mots et des métaphores de tous les jours, tels que « comme une hôtesse de l'air », « comme un gouverneur militaire » ou « comme une grand-mère ».

« Beaucoup pensent que c'est moins professionnel parce que cela ne semble pas très technique. Ce que je veux dire, c'est que nous devons oser, quoi qu'il arrive. Parce que tout ce que nous avons, c'est notre langage. Essayons d'utiliser des métaphores. On peut également les appeler des postures que l'on pourrait d'amplifier ou atténuer », dit-elle avant de poursuivre :



Si nous ne sommes pas capables d'exprimer notre professionnalisme, nous méritons des critiques. À nous de faire avec.

Marie Louise Stochholm, sociologue et spécialiste VISO

« Une personne peut avoir une préférence pour le jeu et s'amuser. Elle peut aussi se refermer face à un trop-plein de conseils. Les activités, le ton de la voix ou la façon dont nous la regardons font la différence. Une fois qu'un collègue a réussi à décoder ces réactions, nous pouvons emprunter des chemins identiques. Je ne parle pas d'établir des cartographies rigides des interactions, mais plutôt d'en discuter aussi naturellement que la sensibilité sensorielle et le besoin de structure de la personne, par exemple. »

Mais qu'en est-il de l'alchimie ? Qu'en est-il de la relation authentique et personnelle ? Marie Louise reçoit ce genre de questions tout le temps.

« On a tendance à parler du travail relationnel comme quelque chose de divin, ce qui tue la conversation. Nous ne devons pas changer qui nous sommes ou nous cloner les uns les autres, mais nous devons parler de ce que nous faisons déjà. Nous devons parler du fait que, lorsque nous sommes avec « Sarah », nous devons être extrêmement clairs et parler lentement. Et quand « John » entre en scène, tout s'accélère, il faut prendre une voix plus forte et adopter une approche plus vivante », dit-elle.

À nous de faire avec. Marie Louise Stochholm est tout à fait consciente qu'il faut un environnement de travail sûr pour pouvoir dire : « Je pense que vous devriez atténuer votre compassion pour Tom ». Parce que l'interaction est liée à la personnalité de chacun lorsque l'on utilise son langage corporel, que l'on engage un contact visuel et que l'on adopte un ton de voix.

« C'est un grand problème si on ne le dit pas, car Tom en souffre. S'il doit compenser le fait que je parle trop, que j'ai l'air trop inquiète ou que je sirote mon café d'une manière agaçante, il abandonne l'interaction. Et si, en tant que groupe d'employés, nous n'adoptons pas systématiquement un langage pour ces interactions, Tom sera un sujet de test pour de nouvelles formes d'interaction à chaque fois qu'il changera de centre d'accueil », dit-elle.

Et à la fin, ce n'est pas seulement Tom qui souffre. Cela affecte l'ensemble du champ de l'éducation sociale.

« Si nous ne sommes pas capables d'exprimer notre professionnalisme, nous méritons des critiques. À nous de faire avec. Mais la vérité, c'est que nous ne sommes pas simplement en train de nous promener ou de jouer au Uno. Travailler avec une compétence relationnelle est hautement professionnel. »

Adopter une perspective interne

Marie Louise Stochholm a contribué au développement de l'outil Low Arousal 2 (LA2), axé sur le rétablissement, pour prévenir, gérer et tirer des leçons des incidents violents afin d'améliorer le bien-être et de réduire la violence.

LA2 implique que le professionnel qui travaille avec l'individu étudie et intègre la perspective intérieure de l'individu, notamment l'expérience de son bien-être, de ses ressources, de ses réseaux, de ses stratégies d'adaptation, de ses facteurs de stress, de ses espoirs et de ses rêves. À partir de là, les approches professionnelles communes des professionnels peuvent être développées plus avant.

LA2(u) est un support pour LA2, destiné aux personnes souffrant de troubles du développement, de difficultés cognitives et/ou sans langage verbal. Ici, les modèles sont étayés par des graphiques expressifs, et la perspective intérieure est complétée par ce que l'on appelle la perspective intérieure recherchée, qui est une enquête systématique sur l'expérience de la personne à être elle-même.