

LE COUNSELING

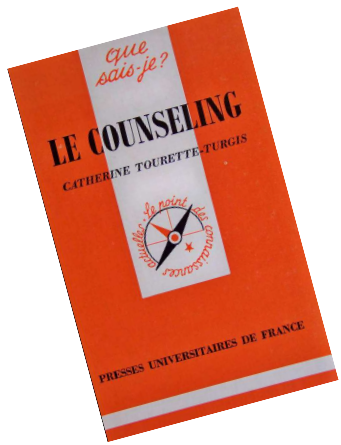
Pr Catherine TOURETTE-TURGIS, Sorbonne Université
Fondatrice de l'Université des Patients, Sorbonne





DEFINITION





Le counseling est une intervention brève visant à aider une personne à faire face à une situation nécessitant de sa part un ensemble de changements ou d'ajustements auxquels rien ne l'a préparée ou pour lesquels elle ne dispose pas de ressources adéquates.



- Le counseling consiste en un accompagnement psychologique, éducatif et social d'une personne ou d'une communauté confrontée, à l'occasion d'une situation, d'une crise ou d'une série d'événements, à la nécessité d'opérer un certain nombre de changements dans le but de garder ou reprendre le contrôle sur sa vie et son histoire.
- Il nécessite une certaine durée même si elle est brève. Il se déroule sur plusieurs entretiens et ne peut être réduit à une intervention unique.



*«Le principe de cohérence du counseling réside fondamentalement en ceci : beaucoup de situations de la vie sont causes à elles seules de souffrances psychologiques et sociales et nécessitent la **conceptualisation** et la mise à disposition de dispositifs de soutien auprès des publics concernés.»*

Catherine Tourette-Turgis

CE QUE LE COUNSELING N'EST-PAS



4

- Un interrogatoire médical
- Donner des conseils
- Prêcher
- Dire aux gens ce qu'ils doivent faire
- Leur demander pourquoi ils ont fait ceci ou cela
- Juger des comportements
- Manipuler, influencer
- Une prescription
 - de subjectivité, exemple «*ne penses pas comme cela*»...
 - de comportement, exemple «*faites comme cela*»
 - d'émotions, exemple «*faut pas avoir peur*»

LES PRINCIPES DE BASE



5

- La croyance dans le potentiel d'un individu ou d'un groupe
- La croyance au changement dans un délai bref
- L'établissement d'une relation où l'empathie l'emporte sur l'autorité où «l'ici et maintenant» l'emporte sur le passé lointain
- L'environnement comme facilitateur du changement et de l'évolution personnelle (groupe, travail dans les communautés)

LES MODALITÉS



6

- Le counseling est un processus qui nécessite une certaine durée même si elle est brève. Il se déroule sur plusieurs entretiens et ne peut être réduit à une intervention unique.



CHAMPS D'APPLICATION





Il existe de nombreux programmes de counseling et tous privilégient une approche par situation et non une approche par la pathologie individuelle.

Il s'agit de services, d'accompagnement ou de soutien aux personnes confrontées à une situation difficile, comme :

- Une maladie grave (cancer, infection à VIH, etc.)
- Un accident
- La perte d'un proche
- Un viol
- La torture
- L'alcool
- La toxicomanie
- Le suicide
- L'inceste
- Le terrorisme
- La violence domestique
- L'éducation à la santé



LA PRATIQUE DU COUNSELING



AVANT DE PRATIQUER LE COUSELING



chacun d'entre nous doit être assuré que :

- chaque individu a des ressources personnelles pour continuer son développement
- les perceptions déterminent l'expérience et le comportement, la connaissance ne suffit pas...
- il est important de renoncer au désir de contrôle sur les autres...
- les personnes doivent être traitées comme des personnes qui font comme elles peuvent pour croître et se préserver
- le counseling est une discipline exigeante pour le conseiller et que chaque nouveau « client » est un challenge, notamment en ce qui concerne nos capacités à créer une relation dans laquelle nous sommes dans l'acceptation, l'authenticité et le non-jugement...

ATTITUDES DE BASE EN COUNSELING



- L'ÉCOUTE ACTIVE
- L'ACCEPTATION
- L'ABSENCE DE JUGEMENT
- L'EMPATHIE

FICHE ATTITUDE 02

L'EMPATHIE

L'empathie est une forme de compréhension définie comme la capacité à percevoir et à comprendre les sentiments d'une autre personne.

À la différence de la sympathie ou de l'arrmpathie, l'empathie est un processus dans lequel le praticien tente de faire abstraction de son propre univers de référence mais sans perdre contact avec lui, pour se centrer sur la manière dont la personne perçoit la réalité. Elle se résume par une question à se poser régulièrement : «*Qu'est-ce qui se passe actuellement chez la personne qui est en face de moi ?*»

Un certain nombre de travaux s'accordent pour dire que l'existence de l'empathie est fondamentale dans l'intretien et que sa qualité est en lien direct avec l'expérience du conseiller et la qualité du lien thérapeutique quelle que soit l'orientation théorique à laquelle se rattache le thérapeute. D'autres études (Mitchel, Bozarth, Krauff et Sloan par exemple) démontrent bien son importance mais ne la considèrent pas comme aussi déterminante.

L'adoption de cette attitude est difficile dans certaines situations graves qui nous poussent naturellement à nous sentir à la fois affecté, impuissant et mobilise en nous des sentiments comme l'injustice ou l'inéquité. Et pourtant une personne confrontée à une situation difficile a d'abord besoin de quelqu'un présent à ses côtés qui l'aide à faire face à ce qui lui arrive et non d'une personne qui réagit à sa place. Par la compréhension empathique, le conseiller aide la personne à entrer en contact avec ses propres sentiments et à découvrir leur signification.

COMMENT MANIFESTE-T-ON SON EMPATHIE ?

- En mettant des mots sur ce que l'on perçoit comme l'émotion dominante chez la personne.
- En lui demandant de nous dire ce dont elle aurait le plus besoin dans l'ici et maintenant.
- En essayant de comprendre son point de vue et en reformulant ce dernier sans tenter de le modifier (c'est d'elle-même dans un deuxième temps que la personne modifiera son point de vue sur sa situation).

LES EFFETS DE L'EMPATHIE DANS LA RELATION DE SOIN :

- Augmentation du degré d'estime de soi de la personne : *«on peut donc comprendre ce que je ressais sans me renvoyer que j'ai tort de penser cela».*
- Amélioration de la qualité de la communication : *«il ne se contente pas de me répondre que lui aussi peut mourir en sortant d'ici».*
- Ouverture à l'expression d'émotions plus profondes : *«c'est vrai que derrière cette colère il y a un fait toutes mes peurs».*

QUESTIONS À SE POSER

«*Puis-je entrer dans le monde intérieur d'autrui et réussir à saisir ce qu'il ressent et ce qu'il perçoit ?*»
«*Puis-je me sentir suffisamment proche d'autrui tout en me sentant différent et perdre tout désir de le juger et de l'évaluer ?*»

RÉFLEXIONS

Il peut m'être difficile de communiquer à quelqu'un la compréhension que je pense avoir de lui.
Le minimum de compréhension formulée, même sous une forme incomplète, aide considérablement l'autre à avancer dans la compréhension de lui-même.

Cette fiche a été rédigée à partir d'articles des ouvrages suivants :
© Thomas Mergel (2015), Guide de la thérapie, La lettre à COM - Guide du thérapeute pp. 83-84 Et Comment Dire
© Thomas Mergel (2015), Guide de la thérapie, Comment utiliser les actes d'évaluation pour la santé et l'entretien pp. 11-14.
Après des ateliers et productions (2014 - 2015) Et Comment Dire / ATCC
http://www.commentdire.org/actualites/empathie

TECHNIQUES DE BASE EN COUNSELING



- LES QUESTIONS OUVERTES
- LA REFORMULATION DE CONTENU
- LA REFORMULATION DES ÉMOTIONS ET DES SENTIMENTS
- LA CLARIFICATION
- LA FOCALISATION
- LES SILENCES
- LE REFLET

FICHE TECHNIQUE 01

QUESTION OUVERTE

C'est une technique souvent utilisée pour recueillir des informations ou des précisions sur un point. En principe, les questions utilisées par les conseillers sont des questions ouvertes nécessitant une réponse plus étendue qu'un «oui» ou qu'un «non».

Les questions ouvertes encouragent les clients à partager leur point de vue avec le conseiller. Elles responsabilisent le client dans l'entretien et lui permettent d'explorer par lui-même les attitudes, les sentiments, les valeurs et les comportements sans être influencé par l'univers de référence du conseiller.

Le conseiller dans ses questions doit être essentiellement guidé par son désir de comprendre et d'aider et non par un désir d'être systématiquement informé. La manière de poser les questions est déterminante, la forme et le ton doivent être éloignés de toute forme ressemblant à une quelconque inquisition ou interrogatoire.

COMMENT FAIRE ?

La meilleure façon de pratiquer la technique de la question ouverte est de se centrer sur tous les «allants de soi» dans l'entretien et de considérer que tout doit être sujet à description.

Par exemple, la simple phrase «Je me sens triste» est un allent de soi qui nécessite une description plus fine car chaque personne a sa propre définition de la tristesse.

On peut donc par une simple question ouverte tenter de cerner plus exactement ce que la personne éprouve réellement :

«Pourriez-vous me dire ce que vous éprouvez exactement lorsque vous sentez triste ?»
«À quoi pensez-vous dans ces moments-là ?» etc

©COMMENT DIRE 2018

Cette fiche est téléchargeable à partir de www.commentdire.be
© Comment-Dire (CMI) - La lettre à CMR - Journal de counseling de Belgique - Comment-Dire
© Comment-Dire (CMI) - Service de prévention - Comment-Dire est une association pour la santé
sur l'Internet par le CMI auprès des centres de soins sociaux. Photo : p. 47, 54 Comment-Dire / APL
<http://www.commentdire.org/les-questions-ouvertes.pdf>

STRATEGIES DE BASE EN COUNSELING



- AIDE A LA PRISE DE DECISION
- AIDE A LA RESOLUTION DE PROBLEME
- GESTION DE CRISE

PRISE DE DECISION

ÉCOUTE ACTIVE

VÉRIFIER LA COMPRÉHENSION PRENDRE EN COMPTE D'AUTRES QUESTIONS

SOUTENIR

Les postulats du counseling de prise de décision :

- C'est la personne qui prend les décisions et personne d'autre à sa place
- Le praticien du counseling aide la personne à prendre les décisions qui lui conviennent au mieux
- Les souhaits de la personne sont respectés en tant que tels
- Le praticien répond aux questions et aux besoins
- Le praticien écoute ce que la personne dit avant d'aller plus loin

Les attitudes et techniques

- Poser des questions ouvertes
- Accueillir les propos sans jugement
- Écouter activement la personne
- Éviter de critiquer ou blâmer la personne
- Vérifier la compréhension des énoncés par la personne
- Demander à la personne si elle a des questions

...qui permettent à la personne de :

- Pouvoir dire au conseiller comment elle se sent
- Poser des questions
- Oser dire si les informations ne sont pas claires ou si elle ne comprend pas
- Se sentir à l'aise pour exprimer des inquiétudes, des peurs, des incertitudes
- Être authentique
- Demander des informations, de l'aide

Traduction/adaptation de «Decision-Making Tool for Family Planning Clients and Providers», document élaboré par l'Organisation mondiale de la Santé et l'ICD-11, Projet de la Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health Center for Communication Programs, Genève, Organisation mondiale de la Santé et Baltimore, Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health Center for Communication Programs, 2005.

© COMMENT DIRE 2018