

# **LES COMPÉTENCES RELATIONNELLES EN COUNSELING DE CARRIÈRE**

FICHES PÉDAGOGIQUES

Louis Cournoyer

Véronique Morasse

Katia Droniou

Chantal Oigny

Émmanuelle Desrosiers

VERSION 1.0

# **UQÀM**

JANVIER 2013

## COMPÉTENCES RELATIONNELLES DE BASE

### PRÉSENCE ET ÉCOUTE



#### ***Définition***

---

La présence et l'écoute sont présentées ensemble puisqu'elles sont interdépendantes. On ne peut parler d'écoute sans présence et inversement.

La **présence** signifie le fait d'être là, de se mettre en état de disponibilité pour l'autre.

«La relation d'aide, comme toute autre communication profonde, exige une présence à la fois chaleureuse et intense. Cette présence consiste à manifester son attention envers l'autre. En étant attentifs, nous nous montrons empathiques, nous rassurons l'autre sur notre présence et nous nous mettons à l'écoute de ses préoccupations» (Egan, 2005, p.75)

L'**écoute** c'est s'efforcer sincèrement d'entendre et de comprendre ce que le client veut ou cherche à exprimer dans l'exploration et la clarification de son expérience (Cournoyer, 2012).

Ici, il est question d'écoute empathique qui repose sur la présence, l'observation et l'écoute active. «L'écoute empathique permet d'accompagner le client afin de mieux le comprendre et de pénétrer son univers» (Egan, 2005, p.84).

## ***Illustrations pratiques***

---

### **Exemple 1**

#### **Mise en situation**

Mathilde consulte Sophie, la conseillère d'orientation de son cégep pour obtenir de l'aide sur son choix de programme universitaire. Elle doit prendre position rapidement puisque les inscriptions sont dans une semaine mais elle n'a vraiment pas la tête à ça. Mathilde vient d'apprendre que sa mère est gravement malade et depuis, elle a beaucoup de difficulté à penser à autre chose et surtout, à gérer ses émotions.

#### **Exemple 1 en contexte scolaire : Niveau ajusté**

Mathilde arrive toute démontée dans le bureau de Sophie. D'un premier regard, Sophie comprend rapidement que Mathilde en a gros sur le cœur. Sophie invite donc Mathilde à s'asseoir d'un geste de la main et prend place en face d'elle dans une position d'ouverture. Elle l'a regarde avec bienveillance, sans dire mot. Mathilde, sentant la disponibilité de Sophie, lui explique que la santé de sa mère ne s'arrange pas et qu'elle est très inquiète.

#### **Exemple 1 en contexte scolaire : Niveau non-ajusté**

Mathilde arrive toute démontée dans le bureau de Sophie. Cette dernière, bien occupée à classer des papiers, ne lève pas les yeux et lui dit de s'asseoir. Pendant ce temps, Mathilde se ressaisit et refoule l'envie de pleurer qui lui monte aux yeux. Lorsque Sophie s'installe devant sa cliente, cette dernière affiche une attitude distante et lui répond que tout va bien lorsque Sophie lui demande comment elle va.

**Exemple 1 en contexte scolaire : Niveau additif**

Mathilde arrive toute démontée dans le bureau de Sophie. D'un premier regard, Sophie comprend rapidement que Mathilde en a gros sur le cœur. Sophie invite donc Mathilde à s'asseoir d'un geste de la main et prend place en face d'elle dans une position d'ouverture. Elle l'a regarde avec bienveillance, se penche vers elle et lui dit : «Je te sens très triste Mathilde, est-ce que tu as envie de me raconter ce qui se passe?!». Sur ces paroles, Mathilde éclate en sanglot et lui raconte que la santé de sa mère ne s'améliore pas et qu'elle a terriblement peur de la perdre.

**EXEMPLE 2****Mise en situation**

Philippe en est à sa deuxième rencontre avec son conseiller Pierre. Au milieu de la rencontre, il témoigne de ses efforts pour subvenir aux besoins de sa famille, malgré la situation difficile de perte d'emploi. Dans ses mots, Philippe explique comment il se sent fier de réussir à obtenir des emplois « au noir » le temps qu'il se trouve un autre emploi. En même temps, il démontre des signes non verbaux qui témoignent d'une grande détresse.

**Exemple 2 en contexte professionnel : Niveau ajusté**

**Client** : (sur un ton stressé, le regard absent) ... C'est sûr, que pour un père, c'est essentiel de pouvoir démontrer qu'il peut toujours subvenir aux besoins de sa famille. Même si pour ça il doit travailler au noir.

**Conseiller** : (par un reflet de mots, mais AUSSI ... par le choix d'un rythme de parole bienveillante) ... c'est important pour toi que de maintenir ton rôle de père fort aux yeux de tes proches, malgré les souffrances que tu traverses personnellement.

**Exemple 2 en contexte scolaire : Niveau non- ajusté**

**Client** : (sur un ton stressé, le regard absent) ... C'est sûr, que pour un père, c'est essentiel de pouvoir démontrer qu'il peut subvenir en tout temps, en toutes circonstances, aux besoins de sa famille. Même si pour ça il doit travailler au noir.

**Conseiller**: Tu m'as l'air fort dans tout cela. (Ignore les signes non verbaux)

**Exemple 2 en contexte scolaire : Niveau additif**

**Client** : (sur un ton stressé, le regard absent) ... C'est sûr, que pour un père, c'est essentiel de pouvoir démontrer qu'il peut subvenir en tout temps, en toutes circonstances, aux besoins de sa famille. Même si pour ça il doit travailler au noir.

**Conseiller** : (emprunte un rythme de parole plus lent, bienveillant et chaleureux, invitant l'autre à ralentir pour être plus disponible ici et maintenant, regarde le client droit dans les yeux, avec une posture de disponibilité penchée un peu par l'avant) ... *J'entends tes mots Philippe, mais d'un autre côté, tu m'as l'air agité, stressé, peut-être même un peu perdu dans tout cela ? Comment ça se passe pour toi ?*

**Informations complémentaires**

**La présence et l'écoute** sont des compétences relationnelles de bases à utiliser dès le début du processus puisqu'elles sont nécessaires à l'établissement de la relation avec le client, d'une part et primordiale dans la phase d'exploration, d'autre part.

Puisque **la présence et l'écoute** sont des états, certains comportements non verbaux permettent de les démontrer. Ces comportements se résument par l'acronyme FOPYD (Egan, 2005).

© Louis Cournoyer, professeur (UQÀM).

Toute reproduction interdite sans l'autorisation de l'auteur principal.

**FOPYD :**

Faites **F**ace au client

Adoptez une attitude **O**uverte

N'oubliez pas de vous **P**encher vers l'autre

Maintenez un contact des **Y**eux

Soyez relativement **D**étendu et naturel

**La présence** représente d'abord un réconfort puisque le simple fait d'être là, aux côtés d'une autre personne, sans même échanger, revêt un caractère très rassurant (Egan, 2005)

**L'écoute** ne se limite pas seulement à écouter l'autre dans ce qu'il dit, mais aussi de la manière dont il le dit puisque la lecture fine des indices non verbaux permet une compréhension supplémentaire (Cournoyer, 2012)

Écouter, c'est aussi faire silence. Les silences permettent au client de se sentir accueilli et considéré dans l'exploration et la prise en charge de son problème (Hétu, 2000). «Un aidant efficace n'intervient pas beaucoup, et c'est par le contact visuel et sa physionomie qu'il exprime à l'aidé sa disponibilité et son souci de comprendre» (Hétu, 2000, p. 53).

## À faire / À éviter

---

### ↳ faire,

- 1- Pour manifester une écoute empathique et une présence chaleureuse, il est important de ne pas se détourner de son interlocuteur, puisque cela pourrait être considéré comme du désintérêt de la part du conseiller.
  - 2- Observer votre propre posture corporelle. Si cela constitue un état différent de votre zone habituelle de confort, le fait de croiser soudainement les bras ou les jambes peut aussi signifier que vous n'êtes pas disponible pour l'autre.
  - 3- Maintenir un bon contact visuel avec le client permet de le rassurer sur votre présence, votre intérêt et donc, votre écoute. Bien sûr, ce regard doit être bienveillant et non pas envahissant pour l'autre.
  - 4- Bien sûr, soyez naturel, vous mettez ainsi votre client à l'aise pour s'exprimer librement.
- .....

### ↳ éviter,

Évitez de tomber dans **l'écoute inadéquate** qui comprend (Egan, 2005) :

- 1- **L'absence d'écoute**, c'est-à-dire faire semblant d'écouter en hochant la tête.
- 2- **L'écoute partielle**, puisque qu'elle demeure à la surface et ne favorise pas la compréhension.
- 3- **L'écoute mécanique**, puisque vous êtes un conseiller humain et pas une enregistreuse.
- 4- **La réponse anticipée**, car lorsque le conseiller la prépare, il n'écoute plus.

Évitez également de tomber dans **l'écoute biaisée** qui prend diverses formes telles que (Egan, 2005) :

- 1- **L'écoute filtrée**, de nature culturelle, sociologique, familiale et personnelle qui peut se transformer en préjugés.
- 2- **L'écoute évaluative**, qui fait s'interroger le conseiller sur la pertinence des propos du client et l'amenant à porter un jugement.
- 3- **L'écoute théorique**, qui fait voir le client comme un cas avec une étiquette, plutôt que de le voir comme une personne avant tout.
- 4- **L'écoute sur les faits** seulement, faisant passer le conseiller à côté de la personne en ne se centrant pas sur les thèmes et le message essentiel du client.
- 5- **L'écoute sympathique**, piège de tous les instants dans la relation d'aide qui cause un apitoiement des clients sur leur sort.

### ***Éléments clés***

---

- PRÉSENCE = manifester son attention à l'autre
- ÉCOUTE = entendre et comprendre l'autre
- Démonstration de la PRÉSENCE et l'ÉCOUTE = FOPYD





## **EMPATHIE DE BASE**

### ***Définition***

---

Selon Héту (2007), l'empathie signifie littéralement « sentir de l'intérieur ». Pour Cournoyer, être empathique, c'est voir le monde à partir des lunettes de la personne devant soi. Plus spécifiquement, il s'agit de chercher à comprendre le monde subjectif de son client, à partir du mode emprunté par celui-ci et non en fonction de ses propres sentiments, pensées ou croyances.

### ***Illustrations pratiques***

---

#### **EXEMPLE 1**

##### **Mise en situation**

Vous travaillez comme conseillère en information scolaire dans une école secondaire. Un élève vient vous voir pour parler de son choix d'étude.

##### **Exemple 1 en contexte scolaire : Niveau ajusté**

**Client** (en démontrant beaucoup d'enthousiasme) : « J'ai le goût d'aller en théâtre. Je sais que les perspectives d'emploi sont incertaines, mais j'ai envie d'essayer... »

*Personnellement, la conseillère n'aimerait pas que son propre enfant se risque dans le théâtre .... Néanmoins, elle sait que cela lui appartient à elle et non pas au client.*

**Conseillère** : « C'est là quelque chose qui pour toi DOIT être vérifié, essayé ... »

**Exemple 1 en contexte scolaire : Niveau non-ajusté**

**Client** (en démontrant beaucoup d'enthousiasme): « J'ai le goût d'aller en théâtre. Je sais que les perspectives d'emploi sont incertaines, mais j'ai envie d'essayer... »

*Personnellement, la conseillère n'aimerait pas que son propre enfant se risque dans le théâtre ....*

**Conseillère** : « Effectivement, suivre ton rêve ici risque de te coûter très cher si jamais tu n'arrives pas à faire ta place ».

**EXEMPLE 2****Mise en situation**

Vous travaillez comme conseillère en emploi au YWCA. Une cliente se présente pour la première fois dans votre bureau, elle vous explique sa situation et ce qui l'amène à venir vous voir.

**Exemple 2 en contexte professionnel : Niveau ajusté**

**Cliente** : « Je viens de perdre ma job, l'usine a fermé, qu'est-ce que je vais devenir ? »

*La conseillère observe le désarroi dans le regard de la cliente qui lui communique son vécu subjectif, elle note également une légère agressivité qui laisse entendre qu'elle se sent traquée par sa vie.*

**Conseillère** : (par une question ouverte ou par un reflet empathique, la conseillère va prendre en compte le désarroi et l'apeurement de la cliente) ... « Vous vous sentez perdue, désemparée ... »

**Cliente** : « J'ai peur, peur de ne jamais retrouvé la vie que j'avais. »

**Exemple 2 en contexte professionnel : Niveau non-ajusté**

**Client** : « Je viens de perdre ma job, l'usine a fermé, qu'est-ce que je vais devenir ? »

**Conseillère** : « Pourquoi votre usine a fermé ? »

Client : « Euh, je ne sais pas exactement. »

**Informations complémentaires**

---

Comme nous venons de le voir dans ces exemples, l'empathie est une manière d'être, une attitude du conseiller et un mode de communication interpersonnelle. Il est primordial qu'elle soit présente dans chacune des interventions en relation d'aide pour permettre au conseiller de comprendre la réalité du client et de créer un lien de confiance basé sur cette compréhension. Le conseiller doit veiller à vérifier très régulièrement sa compréhension de ce qui est exprimé par le client s'il veut s'assurer d'être en phase avec le vécu du client, il doit être synchronisé sur ce vécu. Le conseiller empathique va permettre au client d'être différent de lui et d'exprimer des pensées et des sentiments qu'il ne partage pas.

Selon Rogers (1980, Egan, 2005), l'écoute empathique :

« consiste à entrer dans la perception même d'autrui et à s'y sentir à l'aise. Il faut pour cela une sensibilité immédiate aux fluctuations émotives de l'autre, allant de la peur à la rage en passant par la tendresse ou la confusion, quelle que soit l'émotion du moment. Cela revient à expérimenter temporairement l'existence de l'autre en la ressentant avec délicatesse sans poser de jugement. » (p. 55)

La compréhension empathique des clients passe en effet par une absence de jugement, que ce jugement soit positif ou négatif. Comme le précise Auger (1972), « quand je juge, il y a deux choses que je puis me dire avec certitude : d'abord que je me trompe, et deuxièmement, que j'adopte une attitude qui est nuisible pour mon aidé. » (p. 43)

Pour s'assurer d'intervenir de façon empathique, voici quelques questions à se poser lors de nos rencontres avec nos clients, selon Héту (2007, p. 23) :

- Quel(s) sentiment(s) éprouve le client actuellement ?
- Quel sens donne le client aux événements qu'il raconte ?
- Comment je me sens en tant qu'intervenant en écoutant mon client ?
- Quels mots pourrais-je utiliser pour lui communiquer ma compréhension de sa situation ?

### ***Éléments clés***

---

- Intervenir avec empathie et non avec sympathie ;
- Communiquer avec compassion ce que l'on comprend de la situation du client ;
- L'écoute empathique nécessite de reléguer nos propres préoccupations pour être complètement avec le client ;
- Une écoute empathique est dénuée de jugement.
- Être empathique en counseling de carrière, pour un conseiller, c'est communiquer avec compassion ce qu'il entend et ce qu'il comprend de l'expérience vécue et communiquée par le client (Cournoyer, 2012).

## AUTHENTICITÉ



### *Définition*

---

«L'authenticité consiste en la correspondance exacte entre ce que l'aidant sent et pense intérieurement et ce qu'il communique à son aidé. En d'autres termes, ce que l'aidant choisit de communiquer à son aidé doit correspondre exactement à un contenu intérieur» (Auger, 1972, p.61).

### *Illustrations pratiques*

---

#### **EXEMPLE 1**

##### **Mise en situation**

Chloé consulte le conseiller d'orientation de son école secondaire depuis quelques semaines. Cette consultation n'est pas volontaire de sa part. Sa mère, inquiète de voir sa fille incapable de choisir un programme au cégep, lui a imposé cette condition si Chloé veut continuer à suivre ses cours de karaté.

##### **Exemple 1 en contexte scolaire : Niveau ajusté**

**Cliente** : Je ne crois pas que ces séances me servent à grand-chose, je me sens toujours perdue et je ne sais toujours pas qu'est-ce que je veux faire dans la vie. J'ai vraiment l'impression de perdre mon temps en venant ici.

**Conseiller** : D'après toi, il n'y a rien à retirer de nos séances ensemble. Beaucoup de temps investi et aucun résultat.

**Cliente** : «Ben, peut-être pas aucun résultat... C'est vrai que j'en sais un peu plus ce qui m'intéresse mais j'ai quand même pas encore trouvé ce que je veux faire dans la vie...»

**Exemple 1 en contexte scolaire : Niveau non-ajusté**

**Cliente** : Je ne crois pas que ces séances me servent à grand-chose, je me sens toujours perdue et je ne sais toujours pas qu'est-ce que je veux faire dans la vie. J'ai vraiment l'impression de perdre mon temps en venant ici.

**Conseiller** : «Ok, c'est ton point de vue»

**Cliente** : «Oui, c'est ça... C'est mon point de vue...»

**Exemple 1 en contexte scolaire : Niveau additif**

**Cliente** : Je ne crois pas que ces séances me servent à grand-chose, je me sens toujours perdue et je ne sais toujours pas qu'est-ce que je veux faire dans la vie. J'ai vraiment l'impression de perdre mon temps en venant ici.

**Conseiller** : «Je suis un peu surprise que tu dises ça Chloé. Je trouve qu'on a travaillé fort ensemble. Peut-être que tu ne sais pas encore ce que tu veux faire dans la vie mais on se rapproche énormément de ton choix de programme au cégep. Moi, je trouve que c'est un progrès, toi, qu'en penses-tu?»

**Cliente** : «Oui c'est vrai que c'est un progrès... Je dois avouer que les sciences humaines m'intéressent beaucoup. C'est juste que j'ai hâte de savoir quel profession je vais exercer plus tard.»

**EXEMPLE 2****Mise en situation**

Annie participe à un programme d'aide à l'emploi par l'entremise d'Emploi-Québec. Malheureusement, le nombre d'entretiens avec un conseiller en emploi qu'on lui accorde est diminué de moitié. Une erreur s'est glissée dans son dossier ce qui fait qu'elle n'a pas reçu l'information à temps pour s'inscrire. Elle voit Philippe pour sa première rencontre et lui explique son mécontentement.

**Exemple 2 en contexte professionnel: Niveau ajusté**

**Client** : «Je suis vraiment déçue de ne pas avoir autant d'entretiens que les autres participants. Franchement, on m'a vraiment mal informé ou plutôt pas informé du tout. J'ai vraiment besoin d'aide pour me trouver une job et je trouve ça nulle que ça tombe sur moi! Vous avez besoin d'être bon et efficace, pour rattraper le temps qu'on ne m'accorde pas.»

**Conseiller** : « Je peux très bien comprendre que cela puisse vous fâcher. Je vous propose de voir ensemble comment maximiser le temps disponible ensemble. Pour ma part, je vais faire de mon mieux dans les circonstances.»

**Cliente** : «J'espère bien!»

**Exemple 2 en contexte professionnel: Niveau non-ajusté**

**Client** : «Je suis vraiment déçue de ne pas avoir autant d'entretiens que les autres participants. Franchement, on m'a vraiment mal informé ou plutôt pas informé du tout. J'ai vraiment besoin d'aide pour me trouver une job et je trouve ça nulle que ça tombe sur moi! Vous avez besoin d'être bon et efficace, pour rattraper le temps qu'on ne m'accorde pas.»

**Conseiller** : «Écoutez, c'est plate ce qui vous arrive mais ce n'est pas de ma faute. Ce n'est pas non plus à moi de rattraper le temps manquant.»

Peut-être que si vous vous étiez renseigné à plus d'une personne, vous auriez évité ce contretemps.»

**Cliente** : «C'est la meilleure! Alors maintenant c'est ma faute?! C'est vraiment n'importe quoi ce service...»

### **Exemple 2 en contexte professionnel: Niveau additif**

**Client** : «Je suis vraiment déçue de ne pas avoir autant d'entretiens que les autres participants. Franchement, on m'a vraiment mal informé ou plutôt pas informé du tout. J'ai vraiment besoin d'aide pour me trouver une job et je trouve ça nul que ça tombe sur moi! Vous avez besoin d'être bon et efficace, pour rattraper le temps qu'on ne m'accorde pas.»

**Conseiller** : «Je suis vraiment désolé. Je comprends que vous puissiez avoir l'impression d'avoir été jouée, ce qui peut jouer sur votre motivation à vous engager dans ce processus. Je sais que cela pourrait être plus difficile, mais je vous promets de vous aider du mieux que je peux malgré le temps qui nous manque. Et votre implication sera importante aussi pour me permettre d'y arriver. Vous voulez bien m'aider à vous aider?»

**Cliente** : «Oui bien sûr, je suis prête à m'impliquer, j'ai tellement besoin de me trouver une job!»

### **Informations complémentaires**

---

L'authenticité, compétence relationnelle de base, est indispensable dans la relation conseiller-client tout au long du processus de counseling afin d'éviter de faire basculer la relation dans le mensonge (Auger, 1972).

L'authenticité peut parfois entrer en confrontation avec le respect. Être authentique, c'est être vrai. Être respectueux, c'est reconnaître en l'autre le besoin d'être et de devenir, sans jugement. Être authentique ne doit pas servir à dire tout ce que l'on pense, sans filtre de jugement. Qu'il

© Louis Cournoyer, professeur (UQÀM).

Toute reproduction interdite sans l'autorisation de l'auteur principal.



s'agisse d'authenticité ou de respect, la priorité est toujours « l'intention » du conseiller : quelle était mon intention en manifestant telle attitude, tel comportement, en communiquant telle information ? Quelle était mon intention à être authentique dans ce contexte ? Là se retrouve la réponse la plus importante à la question : suis-je ajusté auprès de mon client ?

L'authenticité est également nécessaire pour faire preuve de compréhension et de respect envers le client. À ce propos, Auger (1972, p.62) mentionne qu'une compréhension empathique et un respect chaleureux qui ne reposeraient pas sur la vérité de l'aidant ne sauraient être qualifié par l'aidé que de façade et de mascarade.

### ***À faire / À éviter***

---

#### **À faire!**

- 1- **Soyez spontané** : «Les aidants efficaces, tout en agissant avec tact pour démontrer leur respect d'autrui, ne passent pas leur temps à soupeser leurs mots. Ils ne posent pas un filtre entre leurs pensées et les paroles des autres» (Egan, 2005, p.61).
- 2- **Ne soyez pas sur la défensive** : «Les aidants authentiques ne sont pas sur leurs gardes. Conscient de leurs forces et de leurs limites, ils essaient de faire preuve de maturité et de donner un sens à leur vie.» (Egan, 2005, p.61)
- 3- **Ne vous réfugiez pas derrière votre rôle de professionnel** : «L'aidant authentique se garde d'insister sur son rôle. [...] Il ne s'agit pas d'un masque qu'il met ou enlève selon les circonstances. Il évite ainsi de se montrer supérieur et condescendant.» (Egan, 2005, p.60)

- 4- **Adoptez une attitude d'ouverture** : «Les aidant authentiques ne craignent pas de se révéler tels qu'ils sont, même dans le cadre de la relation d'aide. [...] En adoptant une attitude ouverte, l'aidant démontre qu'il n'a pas d'intentions cachées et se montre tel qu'il est.» (Egan, 2005, p.62)

.....

**À éviter!**

Gibb (1968, 1978 cité par Egan, 2005) propose des moyens pour **éviter de jouer à l'aidant** :

- Exprimer directement à l'autre ce que l'on ressent sur le moment.
- Communiquer sans dénaturer son propre message.
- Écouter les autres sans déformer ce que l'on a entendu.
- Révéler sa véritable motivation au moment de communiquer ses messages.
- Faire preuve de spontanéité dans ses échanges avec les autres, au lieu de s'en remettre aux stratégies habituelles.
- Réagir immédiatement aux besoins et aux émotions des autres au lieu d'attendre le moment propice pour pouvoir formuler la bonne réponse.
- Manifester sa vulnérabilité, et de manière générale, sa psyché.
- Vivre et échanger dans le moment présent.
- Rechercher l'interdépendance plutôt que la dépendance ou la contre dépendance dans la relation avec le client.
- Savoir apprécier l'intimité.
- S'exprimer de manière concrète.
- Accepter de s'engager envers l'autre.

**Éléments clés**

---

- Congruence avec soi-même
- Honnêteté/intégrité/responsabilité
- Être vrai et naturel

## RESPECT

*Le respect,  
c'est comme le sourire  
ça ne coûte rien et  
tout le monde aime ça.*



### ***Définition***

---

Selon Cournoyer (2012), le respect est l'acceptation inconditionnelle, sans jugement, de l'autre et la manifestation d'une considération positive pour ses ressources.

Le respect consiste donc à voir dans chaque être humain un potentiel qui ne demande qu'à s'actualiser, un être qui ne demande qu'à aimer ce qu'il est et ce qu'il peut être.

Le respect, c'est aussi savoir se respecter comme intervenant auprès de l'autre, dans ses besoins, ses droits d'être aussi comme conseiller.

Selon Egan (2005), le respect passe par cinq normes : la protection du client, la compétence du conseiller dans sa pratique, le fait de s'intéresser réellement au client, se concentrer sur les attentes du client, ne pas porter de jugement et être confiant dans la bonne volonté du client.

Louis Cournoyer

## ***Illustrations pratiques***

---

### **Exemple 1 en contexte professionnel : Niveau ajusté**

Vous travaillez comme conseiller en emploi dans un CJE. Un client vient vous voir pour la première fois, il semble très gêné lorsque vous l'accueillez. Vous lui demandez ce qui l'amène à venir vous rencontrer aujourd'hui et il se met à pleurer.

Conseiller : « Je suis là pour vous aider et vous écouter, prenez votre temps. » Vous lui tendez une boîte de mouchoirs.

Client (après quelques instants) : « Je ne sais pas ce que vous allez penser de moi à pleurer comme ça. »

Conseiller : « Nous allons prendre le temps d'apprendre à nous connaître et vous allez pouvoir vous exprimer à votre rythme. »

Client : « Oui je sens que j'ai vraiment besoin de vider mon sac. »

### **Exemple 1 en contexte professionnel : Niveau non-ajusté**

Au cours d'une rencontre, le téléphone sonne et le conseiller en développement de carrière prend quelques minutes pour répondre. Le client attend, ne sachant pas quoi faire ni comment réagir.

### **Exemple 4 : intervention additive**

Client (après quelques instants) : « Je ne sais pas ce que vous allez penser de moi à pleurer comme ça. »

Conseiller : Je crois que vos pleurs témoignent de ce que vous ressentez actuellement dans votre vie. C'est quelque chose d'important à reconnaître et c'est là un bon point de départ pour parler ensemble des vraies choses qui se passent pour vous. Donc, je vous invite à être aussi naturelle que vous souhaitez l'être.

Client : « Merci, ça me touche, je me sens tellement perdu en ce moment. »

## **Informations complémentaires**

---

Egan (2005) détermine le respect selon cinq normes.

- 1- La protection du client est importante car la relation que nous établissons avec nos clients a des conséquences sur eux, conséquences que nous souhaitons les plus positives possibles.
- 2- Notre comportement se doit d'être irréprochable donc exempt de toute forme de manipulation ou d'exploitation, quelle qu'elle soit
- 3- Il est de notre devoir, en tant que conseiller, d'être compétent donc d'intervenir en utilisant des habiletés appropriées à la relation d'aide et de poursuivre notre perfectionnement tout au long de notre carrière.
- 4- Le respect passe également par un intérêt sincère envers le client, sans sensiblerie mais avec chaleur et bienveillance. Dès la première rencontre avec un client, il est souhaitable de supposer qu'il souhaite changer et être accompagné dans ce changement, y compris ceux qui n'ont pas choisi de nous consulter. C'est en respectant cette condition que nous pourrions être aidants. Comme nous l'avons précisé dans la définition du respect, il s'agit d'intervenir sans jugement pour réellement comprendre ce que vit le client.
- 5- Nous devons axer nos interventions sur les attentes et les besoins des clients et non les nôtres, en évitant, par exemple, de poser des questions par curiosité au lieu de tenter d'approfondir notre compréhension du client.

Selon Auger (1972), le respect passe par une écoute attentive et empathique du client, le conseiller doit avoir pour objectif de réellement comprendre ce qu'exprime le client.

Le respect ne passe pas tant par les mots utilisés par le conseiller que par son comportement et par le non-verbal.

Selon Auger (1972), le respect se développe tout au long de la relation d'aide, au fur et à mesure que le conseiller apprend à connaître son client. Doit-on toutefois parler de respect inconditionnel ? Le respect inconditionnel n'est pas réaliste dans la relation conseiller-client car cela suppose qu'aucune règle ni aucune limite n'est fixée dans la relation. Dans toute relation d'aide, le conseiller va fixer des règles qui seront expliquées au client, par exemple le nombre de rencontres prévues, la durée des rencontres, le rôle de chacun dans la relation. Toutes ces règles permettront à chacun de s'engager dans la relation dans le respect de l'autre. Le conseiller, par souci de respecter et d'accepter le client comme il est, doit cependant se garder d'une attitude de laissez-faire qui empêcherait le client de surmonter ses difficultés, ce qui serait non aidant. Le respect de nos clients n'est possible qu'à condition de se respecter soi-même. Il est donc nécessaire, en tant que conseiller, d'être à l'écoute de ce que l'on ressent tout au long de la relation et de s'accepter de façon bienveillante.

Il est important de ne pas confondre respect et pitié. En effet, selon Auger (1972), la pitié n'a pas sa place en relation d'aide car elle crée un sentiment de supériorité chez le conseiller, voire encourage le client à avoir pitié de lui-même, ce qui l'entraîne à se considérer comme victime de sa situation. Comment, dans ce cas, espérer que le client puisse agir pour changer sa situation ? Le conseiller doit amener le client à assumer ses actes et ses responsabilités, non pas dans le sens de le culpabiliser pour les erreurs commises, mais pour lui permettre de devenir agent de son propre changement.



Selon Cournoyer (2012), le respect passe par le fait de surmonter les différences individuelles et culturelles qui pourraient nous éloigner du client. Ceci est d'autant plus vrai lorsque nous entrons en relation avec des clients d'une autre culture que la nôtre. Sans respect du client, de ses valeurs et de ses coutumes, la relation se heurtera inévitablement à des chocs culturels et ne pourra évoluer.

Le respect passe par cinq normes :

- 1- La protection du client,
- 2- La compétence du conseiller dans sa pratique,
- 3- Le fait de s'intéresser réellement au client, se concentrer sur les attentes du client, ne pas porter de jugement, être confiant dans la bonne volonté du client.
- 4- Ne pas confondre respect et pitié ;
- 5- Ne pas confondre respect et acceptation du client avec le laissez-faire.

## LA SPÉCIFICITÉ



### *Définition*

---

La spécificité consiste à nommer ou faire nommer avec exactitude et précision le vécu pluridimensionnel subjectif et intersubjectif du client. Pour ce faire, le conseiller aidera le client à **explorer** et à **clarifier** son vécu en termes d'intérêts, de valeurs et d'aptitudes. La spécificité exige **l'utilisation de mots justes** afin d'être le plus près de l'expérience subjective et intersubjective. Bref, le conseiller doit utiliser des mots qui ont du **sens** pour le client. La spécificité est cruciale dans l'exploitation et la clarification de soi valides et significatives de même que dans toute la planification de résolution de problèmes. (Cournoyer, Théories et techniques avancées de counseling individuel, 2012)

La spécificité implique également la capacité du conseiller de ramener le client à se centrer sur lui-même et au présent (par exemples lorsque le client parle davantage des autres, d'une situation passée ou d'une situation qui lui est externe). Finalement, elle est la capacité de poser des questions, de faire des reflets, de reformuler ou de faire des incitatifs afin d'explorer davantage une dimension particulière de l'expérience de l'aidé dans sa problématique. C'est ce qui amènera le client à être spécifique sur un point. (Thibault, Notes de cours 2009)

La spécificité permet d'aider le client à explorer en utilisant des termes concrets et précis. Ceci permettra de savoir dans quelle direction se dirige le processus et de distinguer l'essentiel du superficiel. (Cournoyer, Théories et techniques avancées de counseling individuel, 2012)

## *Illustrations pratiques*

---

### **Exemple 1 en contexte scolaire : Niveau ajusté**

**Conseiller** : « Comment s'est passée ta semaine depuis notre dernière rencontre? »

**Client** : « Hum, plutôt bien. Je continue de réfléchir à mon choix de programme collégial. »

**Conseiller** : « Veux-tu me parler des réflexions que tu as eues? »

**Client** : « Ben par exemple, il y a trois jours, j'ai parlé avec mes parents de la possibilité de m'inscrire dans un programme technique plutôt qu'en sciences humaines comme eux le désiraient. Ils avaient l'air tellement déçus quand je leur ai annoncé ça!!! »

**Conseiller** : « Et toi, comment t'es-tu senti en voyant leur réaction? »

### **Exemple 1 en contexte scolaire : Niveau non ajusté**

**Conseiller** : « Comment s'est passée ta semaine depuis notre dernière rencontre? »

**Client** : « Hum, plutôt bien. Je continue de réfléchir à mon choix de programme collégial. »

**Conseiller** : « Et dis-moi; la semaine passée tu étais inquiet en raison de ton examen de mathématiques. L'as-tu bien réussi finalement? »

**Client** : « Ben oui! Je me suis inquiété pour rien je crois... »

**Conseiller** : « Il semblerait bien que oui! »

**Exemple 1 en contexte scolaire : Niveau additif**

**Conseiller** : « Comment s'est passée ta semaine depuis notre dernière rencontre? »

**Client** : « Hum, plutôt bien. Je continue de réfléchir à mon choix de programme collégial. »

**Conseiller** : « Quand tu me dis bien, que veux-tu dire exactement? »

**Client** : « Ben que les choses avancent... J'ai parlé à mes parents, c'est une bonne chose da faite! »

**Conseiller** : Super! Toi qui appréhendais tant cette discussion...Comment ta conversation s'est-elle déroulée?

**Client** : Je suis assez satisfait de moi... Étant donné qu'on en avait parlé ensemble lors de notre dernière rencontre, j'ai mis en pratique ce dont on avait parlé. J'ai parlé au « je », je suis resté calme. Je pense que pour une fois je me suis bien exprimé! Par contre, mes parents avaient l'air tellement déçus!

**Conseiller** : « As-tu validé ta perception avec eux? »

**Client** : « Ben non, ça paraissait tellement dans leur face! »

**Exemple 2 en contexte professionnel : Niveau ajusté**

**Client** : « Je n'en reviens pas d'avoir perdu mon emploi! Ils ont préféré embauché quelqu'un de plus jeune que moi. Tant pis pour eux! »

**Conseiller** : « Je te sens très en colère quand tu me dis ça! Mais dis-moi donc, qu'est-ce que tu veux dire quand tu dis « tant pis pour eux? »

**Client** : « Mets-en que chui en colère! Pis c'est tant pis pour eux parce que je sais que moi j'avais les compétences nécessaires pour exercer mon emploi. »

**Exemple 2 en contexte professionnel : Niveau non-ajusté**

**Client :** « Je n'en reviens pas d'avoir perdu mon emploi! Ils ont préféré embauché quelqu'un de plus jeune que moi. Tant pis pour eux! »

**Conseiller :** « Qu'est-ce qui fait que tu n'en reviens pas d'avoir perdu ton emploi? »

**Client :** « Ben là! Si toi tu perdais ton emploi, t'en reviendrais-tu? »

**Exemple 2 en contexte professionnel : Niveau additif**

**Client :** « Je n'en reviens pas d'avoir perdu mon emploi! Ils ont préféré embauché quelqu'un de plus jeune que moi. Tant pis pour eux! »

**Conseiller :** « Je te sens très en colère quand tu me dis ça! Mais dis-moi donc, qu'est-ce que tu veux dire quand tu dis « tant pis pour eux? »

**Client :** « Mets-en que chui en colère! Pis c'est tant pis pour eux parce que je sais que moi j'avais les compétences nécessaires pour exercer mon emploi. »

**Conseiller :** « Tu trouves difficile de constater que tes compétences n'ont pas été reconnues à leur juste valeur... Mais dis-moi, comment elle se manifeste, ta colère? »

**Client :** « Des fois je suis tellement frustrée que j'ai juste envie de tout démolir. Un bon coup de poing dans un oreiller je te jure que ça fait sortir le méchant!!! Je dis ça, mais des fois, j'ai tellement mal que je resterais là à pleurer pendant des heures. Je me sens complètement dépassé par les événements. »

## ***À faire / À éviter***

---

### ***À faire!***

- 1- Porter une attention particulière pour que le client se centre sur lui-même et au présent.
- 2- Le conseiller, en utilisant soi-même un langage précis, encouragera le client à faire de même.



### ***À éviter!***

- 1- Manquer de direction.
- 2- Banaliser ce que la personne dit et le généraliser par rapport à un thème.
- 3- Ne pas avoir de cadre sur lequel s'appuyer.
- 4- Utiliser trop de langage thérapeutique.

## ***Informations complémentaires***

---

Il est important, dès le début de la relation, que l'aidant aide l'aidé à arriver à une connaissance de plus en plus précise et concrète de lui-même. Seule cette précision permet à l'aidé et à l'aidant d'opérer d'abord une exploration approfondie du monde de l'aidé, puis, dans une deuxième phase, de conjuguer leurs efforts pour en arriver à inventer les solutions appropriées aux problèmes de l'aidé. Il est malheureusement fréquent qu'un aidé plongé dans le vague et la confusion fasse appel à un aidant qui, lui non plus, n'arrive pas à penser clairement ni à s'exprimer de façon nette et concrète. L'échange devient alors souvent une discussion abstraite et générale, parfois hautement intellectuelle, mais qui laisse intacts les problèmes réels de l'aidé (Auger, 1985, p.68).

L'aidé n'a souvent que trop tendance à se cantonner dans une description vague et générale de lui-même, sentant bien, quoique inconsciemment, qu'une connaissance précise et nette de son monde risque de l'amener à constater la présence en lui-même d'éléments déplaisants dont il devrait se reconnaître responsable (Auger, 1985, p.69).

### ***Éléments clés***

---

- La spécificité a pour but d'amener l'aidé à parler de lui-même en termes précis (et spécifiques!).
- Le conseiller doit utiliser des mots justes.
- Le conseiller doit amener le client à se centrer sur lui-même.
- Le conseiller servira de **modèle** au client en étant lui-même spécifique et précis.

## COMPÉTENCES RELATIONNELLES SPÉCIFIQUES

### LA QUESTION OUVERTE



#### ***Définition***

---

Pour amener son aidé à s'explorer lui-même avec plus de netteté, il pourra être utile pour l'aidant d'utiliser avec mesure la forme interrogative de communication (Auger, 1985, p.69). Un emploi judicieux de la forme interrogative peut aider l'aidé à se mieux comprendre lui-même. Pour être profitables à l'aidé, les questions de l'aidant devront être formulées à partir du monde de l'aidé (Auger, 1985, p.70). La question ouverte est formulée de façon à permettre à l'interrogé de conserver l'initiative de sa manière de répondre et de développer sa réponse à sa manière (Auger, 1985, p.71). Ce genre de questions produit en général plus d'information et donne davantage l'occasion à l'aidé de s'exprimer à sa manière et donc d'arriver à mieux se comprendre (Auger, 1985, p.71).

La question ouverte permet au client d'explorer et de décrire de façon spécifique, concrète et précise son expérience pluridimensionnelle (somatique, affective, cognitive, comportementale, relationnelle et contextuelle) (Cournoyer, Théories et techniques avancées de counseling individuel, 2012).



## *Illustrations pratiques*

---

### **Exemple 1 en contexte scolaire : Niveau ajusté**

**Client** : « Je sais tellement pas quoi faire. Je sais que je devrais en parler à mes parents, les consulter, mais je me trouve toujours une excuse pour ne pas le faire. »

**Conseiller** : « Qu'est-ce qui t'empêche de leur en parler? »

**Client**: « J'ai peur de leur réaction. Chaque fois que j'imagine cette conversation, je les vois super déçus. Pis j'aime pas ça moi, décevoir les gens. »

**Conseiller** : « Je te comprends ...Mais comment sais-tu que tu déçois les gens? »

**Client** : « Ben je sais pas vraiment là.... Quand je suis pas satisfait de moi j'ai toujours l'impression que les autres pensent ça eux aussi!!!! »

**Conseiller** : « Pensent quoi exactement? »

**Client**: « Ben que je suis pas à la hauteur.. ».

### **Exemple 1 en contexte scolaire : Niveau non ajusté**

**Client** : « Je sais tellement pas quoi faire. Je sais que je devrais en parler à mes parents, les consulter, mais je me trouve toujours une excuse pour ne pas le faire. »

**Conseiller** : « Quelles sont ces excuses? »

**Client**: « Ben y'en a plein là! Ça dépend du contexte. Faut que je fasse mes devoirs, je veux passer du temps avec mes amis, je suis fatigué pis pleins d'autres... »

**Conseiller** : « Donc toutes les raisons sont bonnes pour ne pas parler à tes parents? »

**Client** : « Ben c'est ça que je disais! »

**Exemple 1 en contexte scolaire : Niveau additif**

**Client** : « Je sais tellement pas quoi faire. Je sais que je devrais en parler à mes parents, les consulter, mais je me trouve toujours une excuse pour ne pas le faire. »

**Conseiller** : « Qu'est-ce qui t'empêche de leur en parler? »

**Client**: « J'ai peur de leur réaction. Chaque fois que j' imagine cette conversation, je les vois super déçus. Pis j'aime pas ça moi, décevoir les gens. »

**Conseiller** : « Les gens ou tes parents? »

**Client** : « Ben un peu des deux. Mais dans ce cas-ci, c'est vraiment mes parents! Faut vraiment que je leur parle!!! »

**Conseiller** : « Je constate que l'anticipation de cette discussion te rend nerveux! Comment pourrais-tu te donner les moyens pour être en mesure de parler à tes parents? »

**Exemple 2 en contexte professionnel: Niveau ajusté**

**Client** : « J'ai finalement annoncé à mes enfants que j'effectuerai un retour à l'école à l'automne. Ils ont tellement bien réagi! Ils m'ont dit qu'ils étaient fiers de moi. »

**Conseiller** : « Comment vous êtes-vous senti en entendant cela? »

**Client** : « Tellement soulagé! De sentir qu'ils avaient confiance en moi et en mon projet m'a fait le plus grand bien. »

**Conseiller** : « Quel impact cela a-t-il sur la manière dont vous entrevoyez votre retour aux études? »

**Client** : « J'étais tellement stressé à l'idée de devoir concilier travail et famille, j'avais peur de devoir tout prendre en charge dans la maison... Il y a un immense poids qui vient de s'enlever de sur mes épaules!!! Je me sens beaucoup plus léger! »

**Exemple 2 en contexte professionnel: Niveau non ajusté**

**Client** : « J'ai finalement annoncé à mes enfants que j'effectuerai un retour à l'école à l'automne. Ils ont tellement bien réagi! Ils m'ont dit qu'ils étaient fiers de moi. »

**Conseiller** : « Dans quelle mesure avez-vous planifié votre retour à l'école? »

**Client** : « Bien comme je vous dis je viens tout juste de l'annoncer à mon entourage. J'en suis donc au tout début... »

**Conseiller** : « Et comment envisagez-vous la suite? »

**Client** : « Une étape à la fois... »

**Exemple 2 en contexte professionnel : Niveau additif**

**Client** : « J'ai finalement annoncé à mes enfants que j'effectuerai un retour à l'école à l'automne. Ils ont tellement bien réagi! Ils m'ont dit qu'ils étaient fiers de moi. »

**Conseiller** : « Comment vous êtes-vous senti en entendant cela? »

**Client** : « Tellement soulagé! De sentir qu'ils avaient confiance en moi et en mon projet m'a fait le plus grand bien. »

**Conseiller** : « Quel impact cela a-t-il sur la manière dont vous envisagez votre retour aux études? »

**Client** : « J'étais tellement stressé à l'idée de devoir concilier travail et famille, j'avais peur de devoir tout prendre en charge dans la maison... Il y a un immense poids qui vient de s'enlever de sur mes épaules!!! Je me sens beaucoup plus léger! »

**Conseiller** : « Tu sembles tellement soulagé! Quels moyens pourrais-tu te donner pour conserver cet état de légèreté dans lequel tu te trouves présentement? »

**Client** : « Je suis tellement heureux de me sentir ainsi! Laisse-moi réfléchir un peu... Peut-être que je pourrais... »

## **À faire/ À éviter**

---

### **▶ faire!**

- 1- Que l'aidant dise donc clairement ce qu'il pense, s'il croit que cela puisse aider son aidé, plutôt que de se défilier derrière la forme interrogative (Auger, 1985, p.71).
- 2- Pour être profitables à l'aidé, les questions de l'aidant devront être formulées à partir du monde de l'aidé (Auger, 1985, p.70).
- 3- La question ouverte doit inciter l'aidé à continuer d'explorer les aspects de son expérience qui sont les plus signifiants pour lui (Hétu, 2007, p.70).
- 4- La question ouverte est optimale lorsqu'elle s'accompagne d'un reflet empathique et lorsqu'elle demeure utilisée au profit du client (plutôt qu'à celui de la curiosité du conseiller) (Cournoyer, Théories et techniques avancées de counseling individuel, 2012).

.....

### **▶ éviter!**

- 1- L'aidant ne posera pas de questions dans l'unique objectif d'enrichir son expérience et sa connaissance de l'être humain (Auger, 1985, p.70).
- 2- L'aidant évitera aussi de poser des fausses questions qui constituent en fait des insinuations, qui véhiculent la propre opinion de l'aidant et ne conservent en fait de la question que la forme interrogative (Auger, 1985, p.71).

- 3- Éviter d'abuser des questions. Une surutilisation des questions, surtout au début de la relation, a souvent pour effet de retirer à l'aidé l'initiative de la communication, d'augmenter sa dépendance de l'aidant et de retarder d'autant son ascension à l'autonomie (Auger, 1985, p.69).

### ***Informations complémentaires***

---

**Pourquoi faire appel à une question ouverte?** (Cournoyer, Théories et techniques avancées de counseling individuel 2012)

- Pour **débuter** une entrevue
- Pour **explorer** certains sujets
- Pour obtenir des **exemples**
- Pour **préciser** l'expérience du client
- Pour **encourager** à donner plus d'information
- Pour **boucler la boucle** (permettre aux clients de trouver les pièces manquantes du casse-tête, par exemples l'expérience, les comportements et émotions qui permettent de mieux envisager des situations problématiques et les possibilités d'un avenir meilleur ou qui permettent de formuler des plans d'action. (Egan, 2005, p.140)
- Pour **dresser un portrait** complet de la situation (Egan, 2005, p.141)
- Pour **confronter** les clients ou les **aider à se remettre en question** (Egan, 2005, p.147)

**Quand utiliser la question ouverte?** (Cournoyer, Théories et techniques avancées de counseling individuel, 2012)

- Distorsion/Généralisation

- Omission/Confusion
- Point mort/ Impasse
- Ouverture sur de nouvelles perspectives

**Comment poser une question ouverte?** (Cournoyer, Théories et techniques avancées de counseling individuel 2012)

- 1- Juger de la pertinence de faire appel (ici et maintenant) à une question exploratoire ouverte spécifique (versus un reflet ou d'autres compétences).
- 2- Formuler la question à partir du vécu subjectif et intersubjectif tel qu'exprimé par le client (et non par curiosité).
- 3- Formuler une question claire et courte (éviter les questions à choix multiples).
- 4- Prévenir une formulation ou un ton potentiellement accusateur de la question.
- 5- Laisser suffisamment de temps au client pour répondre.

### ***Éléments clés***

---

- Vous n'êtes pas enquêteur, mais bien conseiller. Attention de bien doser les questions!
- Les questions doivent être au service du client et non pas au service de la curiosité du conseiller.
- Pour vous aider : pensez à utiliser les pronoms **quand, qui, où, que, comment!**

© Louis Cournoyer, professeur (UQÀM).

Toute reproduction interdite sans l'autorisation de l'auteur principal.

## REFLET EMPATHIQUE

### *Définition*

---

Selon Cournoyer (2012), le reflet empathique consiste à reformuler l'expérience et l'émotion vécues et nommées par le client en utilisant des termes appropriés. Il ne s'agit pas pour autant de paraphraser ou de répéter les mots du client, mais de permettre au client de se sentir écouté et compris pour lui permettre de poursuivre l'exploration de ce qu'il vit. Le reflet empathique est une compétence relationnelle spécifique présente toute au long de la relation d'aide.

### *Illustrations pratiques*

---

#### **EXEMPLE 1**

##### **Mise en situation**

Un élève consulte une conseillère en orientation car il vient d'échouer un examen et se sent très découragé.

##### **Exemple 1 en contexte scolaire : Niveau ajusté**

**Client** : « Je pensais vraiment réussir cette fois mais j'ai encore planté. Je ne vais jamais finir mon secondaire 4 et je ne serai pas admis en DEP. »

**Conseillère** : « J'entends que tu es découragé car, malgré tes efforts, tu n'as pas obtenu le résultat que tu pensais avoir. Tu sembles vivre cela comme un échec. »

**Client** : « Ben oui, je vais devoir reprendre l'examen mais je ne sais pas comment me préparer. C'est ma dernière chance de réussir le cours et ça me fait vraiment peur de ne pas y arriver. »

**Exemple 1 en contexte scolaire : Niveau non-ajusté**

Client : « Je pensais vraiment réussir cette fois mais j'ai encore planté. Je ne vais jamais finir mon secondaire 4 et je ne serai pas admis en DEP. »

Conseillère : « Vous devez vous ressaisir. Je sais que vous êtes capable. Il suffit de travailler ensemble pour voir comment réussir vos études la prochaine fois »

Client : « Ouin, mais pourquoi ça serait différent cette fois-ci ! À un moment donné, faut me l'avouer, je ne suis pas capable, c'est tout ! »

**EXEMPLE 2**

**Mise en situation**

Vous êtes conseiller d'orientation en pratique privée. Lors de la première rencontre avec votre client, il vous indique qu'il a perdu son emploi.

**Exemple 2 en contexte professionnel (inspiré d'Auger, 1972): Niveau ajusté**

Client : « Je viens de perdre ma job, je n'en reviens pas, je ne sais vraiment pas comment je vais pouvoir l'annoncer à ma femme. En même temps, si je ne lui dis rien, ça va être pire, j'aime ne pas mentir. »

Conseiller : « Quoique vous fassiez, vous vous sentez pris au piège, et cela vous terrifie de savoir que vous allez devoir tout lui dire ».

Client : « Oui, je me sens pris, c'est comme ... »



**Exemple 2 en contexte professionnel (inspiré d'Auger, 1972): Niveau non ajustée**

Client : « Je viens de perdre ma job, je n'en reviens pas, je ne sais vraiment pas comment je vais pouvoir l'annoncer à ma femme. En même temps, si je ne lui dis rien, ça va être pire, j'aime ne pas mentir. »

Conseiller : « Si vous le dites à votre femme, elle sera malheureuse et si vous ne le dites pas, vous allez vous sentir très coupable. »

Client : « Euh non elle ne sera pas malheureuse, elle va être en colère contre moi, ça fait deux fois en un an que je me fais virer. »

**Informations complémentaires**

---

Selon Lecomte et Beauchemin (1987), il existe cinq types de reflets empathiques :

1- Le reflet de perception :

Ex. : Client : « Ma vie ne va nulle part depuis la mort de ma femme. »

Conseiller : « Cette mort te semble difficile à traverser. »

*Mots-clés pour ce type de reflet : sembler, paraître, percevoir, voir, regarder, entendre.*

2- Le reflet de pensées :

Ex. : Client : « Si je n'arrive pas à être admis en médecine, ma vie est foutue ! »

Conseiller : « Tu penses qu'un refus viendrait annuler tes espoirs. »

*Mots-clés pour ce type de reflet : croire, supposer, penser, envisager, inférer, étudier.*

### 3- Le reflet de sentiments :

Ex. : Client : « Mon patron m'a engueulé et depuis j'ai peur de faire des erreurs. »

Conseiller : « Tu te sens paralysé devant l'idée d'être critiqué à nouveau. »

*Mots-clés pour ce type de reflet : sentir, éprouver, aimer, détester, subir.*

### 4- Le reflet d'intention :

Ex. : Cliente : « Les études en sciences infirmières vont m'amener à faire encore deux autres années d'études. Je suis pas sûre d'avoir le goût. »

Conseiller : « Tu envisages de renoncer à poursuivre tes études parce que ça te paraît trop long par rapport à tes intérêts. »

*Mots-clés pour ce type de reflet : désirer, vouloir, souhaiter, anticiper, projeter.*

### 5- Le reflet d'action :

Ex. : Client : « J'ai arrêté de consommer et de fréquenter les bars pour augmenter mes chances de réussir mon retour aux études. »

Conseiller : « Tu agis pour faciliter ta réussite scolaire. »

*Mots-clés pour ce type de reflet : faire, créer, prendre, construire, travailler.*

Selon Auger (1972), la variation du vocabulaire dans l'expression des reflets permet d'éviter non seulement de lasser le client mais aussi de lui donner l'impression d'être artificiel.

Selon Egan (2005), pour s'assurer de dire des reflets empathiques additifs, il faut prendre le temps de réfléchir. En effet, en se précipitant à

répondre au client, le conseiller risque de passer à côté d'éléments importants énoncés par celui-ci.

Le conseiller doit être vigilant pour refléter le sentiment qui lui paraît central dans ce que dit le client puisqu'il est fréquent que le client exprime plusieurs sentiments en même temps, il n'est pas question de refléter tous les sentiments (Auger, 1972).

Un autre écueil à éviter est de refléter le dernier sentiment exprimé car il peut ne pas être central (Auger, 1972). Le conseiller doit également s'assurer de faire des reflets brefs, synthétisés et non des discours qui feront perdre l'attention du client.

Enfin, le conseiller doit s'adapter au client tout en restant lui-même, c'est-à-dire qu'il doit exprimer les reflets dans un vocabulaire adapté au client et en tenant compte de l'émotion exprimée verbalement ou non verbalement par le client (Auger, 1972).

Selon Héту (2007, page 65), voici quelques questions utiles à se poser avant d'utiliser un reflet :

- 1- Est-ce que je reflète le bon sentiment, à son degré exact d'intensité ?  
Par exemple, l'inquiétude est moins intense que l'anxiété, la colère moins intense que la frustration.
- 2- Le reflet est-il formulé dans mes mots à moi (de façon que je ne répète pas simplement ce que l'aidé vient de dire) ? La formulation est-elle claire et brève ? Si je veux surtout manifester que j'ai perçu le sentiment éprouvé par l'aidé, les mots et le ton que je me propose d'utiliser sont-ils chaleureux ?

### ***Éléments clés***

---

- Le reflet empathique n'est pas de la paraphrase ou de la répétition de ce que le client dit.
- Le reflet empathique peut être un reflet de perception, de pensées, de sentiments, d'intention ou encore d'action .
- Ne pas se précipiter à énoncer un reflet mais prendre le temps de s'assurer de comprendre le sentiment, l'émotion et l'expérience exprimés par le client .
- Choisir de refléter le sentiment qui nous paraît central et non refléter tous les sentiments ou seulement le dernier exprimé.

## LE RÉSUMÉ



### ***Définition***

---

Lorsque la reformulation porte sur une portion plus importante de l'entretien, elle devient un résumé. Le résumé sert pareillement à favoriser la compréhension de ce qui a été partagé et il peut aussi servir à clore un entretien, en faisant ressortir, s'il y a lieu, les décisions de l'aidé. (Hétu, 2007, p. 65)

Le résumé est une combinaison de reflets de l'expérience pluridimensionnelle du client. Il est utilisé pour l'aider à saisir son expérience de soi et des autres, pour relancer la discussion, pour s'explorer ou se comprendre davantage, pour se situer (et le conseiller également) en regard du travail réalisé. Le résumé facilite la clarification d'un problème et le développement de nouvelles perceptions. Il permet également une perspective plus étendue. (Théories et techniques avancées de counseling individuel Cournoyer, 2012)

De manière plus concise, le résumé se définit ainsi : combinaison de reflets empathiques. (Théories et techniques avancées de counseling individuel Cournoyer, 2012)

## *Illustrations pratiques*

---

### **Exemple 1 en contexte scolaire: Niveau ajusté**

Si je résume la situation, tu te sens inconfortable à l'idée de devoir exprimer à tes parents les raisons qui te poussent à changer de programme universitaire, c'est-à-dire de quitter le programme animation et recherche culturelle pour le programme de philosophie. Toutefois, sachant que plus tu repousses cette discussion que tu désires avoir plus tu te sens angoissée, tu as pris la décision d'inviter tes parents samedi soir dans le but de leur exprimer les raisons qui te motivent à intégrer ton nouveau programme d'études. C'est bien cela?

### **Exemple 1 en contexte scolaire : Niveau Non-ajusté**

Si je résume la situation, tu n'as pas vraiment envie de parler à tes parents du fait que tu désires changer de programme universitaire. Toutefois, comme tu sais que tu n'as pas vraiment le choix, tu vas inviter tes parents pour leur en parler. C'est bien cela?

### **Exemple 2 en contexte professionnel: Niveau ajusté**

Si je résume la situation, tu ne t'es pas senti respecté lorsque tu as appris par tes collègues, plutôt que par tes patrons, que ce n'était pas toi qui obtenais la promotion que tu convoitais. En réalisant combien cette situation te blesse, tu as décidé de rencontrer tes patrons afin de leur demander les raisons qui les ont poussés à te refuser la promotion. En quoi ce résumé te rejoint-il?

### **Exemple 2 en contexte professionnel: Niveau non-ajusté**

Si je résume la situation, tu es fâché contre tes patrons qui ne t'ont pas donné la promotion que tu voulais. Tu veux donc leur parler pour leur demander pourquoi ils ne t'ont pas choisi. En quoi ce résumé te rejoint-il?

## ***À faire / À éviter***

---

### ***À faire!***

- Utilisez le résumé pour recentrer le client; pour reprendre le fil

(Cournoyer, Théories et techniques avancées de counseling individuel, 2012)

.....

### ***À éviter!***

- Faire un résumé qui soit trop long
- Répéter l'expérience du client en des mots identiques

(Cournoyer, Théories et techniques avancées de counseling individuel, 2012)

## ***Informations complémentaires***

---

***Comment procéder à un résumé?*** (Cournoyer, Théories et techniques avancées de counseling individuel 2012)

1- Combiner différents reflets de l'expérience pluridimensionnelle du client

- Pour en dégager les principaux éléments
- Pour en dégager un thème central

2- Compléter par une demande de validation auprès du client

\*Dans certains cas, il est possible de demander au client d'y aller avec son propre résumé pour ensuite lui proposer des éléments pour compléter celui-ci.

**Quand procéder à un résumé?** (Cournoyer, Théories et techniques avancées de counseling individuel 2012)

- 1- Au début d'une rencontre pour relancer un thème non achevé
- 2- À la fin d'une rencontre pour vérifier ce qui, de part et d'autre, est retenu des échanges
- 3- À tout moment d'une rencontre
  - Pour éviter la dispersion et l'éparpillement
  - Pour aider le client à dégager des apprentissages
  - Pour relancer un client lorsqu'il n'a plus rien à dire

### **Éléments clés**

---

- Le résumé ne doit pas répéter mot pour mot les propos du client.
- Le résumé sera principalement utilisé pour clarifier, pour se situer et pour rassembler une grande quantité d'informations.

(Cournoyer, Théories et techniques avancées de counseling individuel 2012)



## COMPÉTENCES RELATIONNELLES AVANCÉES

### EMPATHIE AVANCÉE

#### ***Définition***

---

Pour Cournoyer (2012) :

L'empathie de base est une attitude qui accompagne toutes les interventions du conseiller. Il s'agit essentiellement de porter un regard de l'expérience subjective du client au-travers de son propre regard, soit en prenant en compte ce qu'il pense, ce qu'il semble ressentir, ce qu'il fait ou ne fait pas.

Le reflet empathique est une manière de « refléter », empathiquement, donc en prenant en compte le regard d'autrui sur sa propre subjectivité, ce qui est dit par le client. C'est beaucoup plus qu'une simple reformulation de mots, c'est la réflexion de l'autre, de ses mots, mais aussi des émotions, des comportements non verbal qui sont communiqués par cette personne en face de soi.

L'empathie avancée peut être formulée par un reflet ou une question ouverte, en incluant non seulement l'expérience subjective communiquée par le client, mais en intégrant plus largement la causalité et/ou l'intention derrière celle-ci. Pour faire usage d'une telle compétence relationnelle, il faut avoir suffisamment avancé dans la démarche avec l'autre pour pouvoir saisir la causalité et/ou l'intentionnalité d'un propos. La causalité concerne tout ce qui se rattache en aval (derrière) de

l'expérience subjective communiquée. L'intentionnalité concerne tout ce qui se rattache en amont (devant) de l'expérience subjective communiquée.

L'empathie avancée permet, par des reflets empathiques avancés et par des questions exploratoires, de comprendre le client et de lui exprimer notre compréhension de façon plus poussée.

### ***Illustrations pratiques***

---

#### **EXEMPLE 1**

##### **Mise en situation**

Vous êtes conseillère d'orientation dans un cégep. Un élève demande à vous rencontrer car la fin de session approche et cela le stresse beaucoup.

##### **Exemple 1 : empathie avancée**

**Client** : « Je ne sais pas comment je vais tout faire, c'est impossible, je suis déjà épuisé, je vais échouer c'est sûr. »

**Conseillère** : « Tu te sens affolé par la quantité de travail parce que tu crains de ne pas réussir à performer comme tu le souhaites et tu voudrais trouver les moyens d'atteindre cette performance. »

- Reflet empathique « Tu te sens affolé par la quantité de travail ... »
- Causalité : « ... parce que tu crains de ne pas réussir à performer comme tu le souhaites ... »
- Intentionnalité : « ... et tu voudrais trouver les moyens d'atteindre cette performance ... »

**Client** : « Oui c'est ça, c'est important pour moi de réussir et en même temps la fatigue m'empêche de réfléchir pour trouver des solutions. »

**EXEMPLE 2****Mise en situation**

Vous êtes conseillère en information scolaire à l'UQAM. Un étudiant vient vous voir car il pense qu'il va échouer le cours de psychométrie préalable à d'autres cours obligatoires de son programme, il est découragé. C'est le deuxième programme qu'il essaie à l'université.

**Exemple 2 : question exploratoire avancée :**

**Conseillère :** « Comment as-tu reçu le fait d'avoir un rapport d'interprétation de test de 30 pages à rédiger dans ce cours ? »

**Client :** « Ben j'ai paniqué, je ne peux pas faire ce travail, je ne comprends rien. »

**Conseillère :** « Dois-je comprendre que l'affolement que tu ressens pourrait t'amener à abandonner ce cours ? »

**Client :** « J'y pense sérieusement, je pourrais le faire par la Télugu, il paraît qu'il est bien facile. »

**Conseillère :** « Se pourrait-il que ton affolement soit en lien avec tes comportements d'abandon ? »

**Client :** « Ça se peut, quand c'est trop difficile, j'ai juste envie de lâcher, je ne veux pas échouer. »

**Conseillère :** « Comment pourrais-tu te donner les moyens pour ne pas en arriver à abandonner ? »

## ***Informations complémentaires***

---

Selon Cournoyer (2012), l'empathie avancée nécessite de demeurer activement à l'écoute pour comprendre ce que le client exprime ou tente d'exprimer, parfois de façon confuse. L'empathie avancée devrait permettre d'amener le conseiller à faire voir au client ce qu'il ne perçoit pas encore, afin d'élargir son champs de conscience, et lui permettre d'exprimer explicitement ce qui demeure implicite. Pour y parvenir, le conseiller doit faire ressortir l'essentiel du message du client, sans se hâter et avec prudence et amener le client à toujours tirer ses propres conclusions. L'empathie avancée nécessite de prendre en compte le fonctionnement psychologique du client, ce que le conseiller peut faire plus aisément après la phase d'exploration du processus de counseling.

## ***Éléments clés***

---

- L'empathie avancée ne doit pas être sollicitée ni trop rapidement dans le processus, ni trop souvent. Elle doit surtout être fait dans un souci d'aide empathique et non pas pour permettre au conseiller de se trouver « bon » de porter des compétences relationnelles avancées.
- L'empathie avancée devrait amener le client à des prises de conscience;
- Cette compétence requiert une écoute très attentive de la part du conseiller;
- Le conseiller doit s'assurer de tenir compte du fonctionnement psychologique du client pour faire preuve d'empathie avancée.



## **CONFRONTATION**

### ***Définition***

---

Confronter, c'est mettre à nu des pensées, des émotions, des comportements ou sensations physiques de l'expérience subjective du client qui s'avèrent contradictoires aux yeux du conseiller.

L'action de confronter s'approche davantage de celles de comparer, mettre en présence, opposer que d'affronter.

L'enjeu majeur dans la manière dont le conseiller va formuler sa confrontation est de le faire en mettant en valeur toutes les compétences relationnelles de base (empathie, respect, présence et écoute, authenticité, spécificité) de manière à ne pas risquer de donner l'impression ... d'affronter.

### ***Illustrations pratiques***

---

#### **EXEMPLE 1**

##### **Mise en situation**

Vous êtes conseiller d'orientation en pratique privée. Lors de la troisième rencontre avec votre client, il vous expose comment s'est passée sa recherche d'emploi depuis votre dernière rencontre.

**Intervention non ajustée**

**Client** : « J'ai envoyé 4 CV cette semaine et je n'ai toujours pas eu de retour d'appel, c'est vraiment frustrant. »

**Conseiller** : « Ce sont des postes qui t'intéressent et tu aimerais beaucoup pouvoir obtenir une entrevue. »

**Client** : « Ben oui ! Bon j'ai bien reçu un appel pour une entrevue pour une candidature que j'avais envoyée au début du mois, le poste était pas pire mais la date de l'entrevue ne me convenait pas et puis la personne n'avait pas l'air sympathique. »

**Conseiller** : « Donc tu as décidé de ne pas donner suite. »

**EXEMPLE 2****Mise en situation**

Vous êtes conseillère en emploi dans un centre local d'emploi. Un client vient vous voir car il souhaite changer de travail, il a l'impression de tourner en rond, de ne plus rien apprendre et d'être inutile.

**Intervention ajustée**

**Client** : « Ma job est devenue tellement plate, je ne sais pas pourquoi je continue. »

**Conseillère** : « J'entends que tu ne trouves plus d'intérêt dans ton emploi. En même temps tu m'as parlé, lors de notre dernière rencontre, d'un projet que ton superviseur souhaite te confier pour former les nouveaux employés, projet que tu as accepté. Comment expliques-tu cette situation? »

**Client** : « Oui c'est sûr que le projet m'intéresse, j'étais vraiment content que le superviseur me confie ça, j'avais enfin l'impression que j'allais être utile à quelque chose. C'est le reste de mes tâches que je ne supporte plus. »

**Conseillère** : « Peux-tu m'en dire plus ? »

## **Informations complémentaires**

---

La confrontation requiert que la relation de confiance soit bien installée avec le client donc il faut éviter de l'utiliser dès la première rencontre. Selon Cournoyer (2012), la confrontation devrait permettre au client d'explorer les écarts, les dissonances et les contradictions qu'il éprouve pour l'amener à une plus grande compréhension de soi.

Selon Auger (1972), la confrontation va amener le client à prendre conscience des contradictions présentes dans sa vie qui peuvent être à la base des problèmes qu'il vit. Ces contradictions peuvent se situer entre ce que le client dit et ce qu'il fait, comme l'illustre l'exemple 3. Il existe toujours un risque lorsque l'on a recours à la confrontation. Beaucoup de conseillers hésitent à utiliser la confrontation, par peur de heurter le client et de nuire à une relation qu'il souhaite toujours harmonieuse et posée mais également par peur de se faire confronter lui-même et de devoir se défendre.

Le risque d'utiliser la confrontation en vaut cependant la peine car, sans confrontation comme l'illustre l'exemple 1, le client ne peut progresser ni avancer, la situation est bloquée et la relation deviendra stérile. En effet, selon Egan (2005), la confrontation consiste à cibler les blocages en poussant le client à :

- Arrêter les comportements nuisibles ;
- Commencer à identifier et à initier les changements propices à une amélioration de la situation ;
- Continuer les actions permettant de résoudre les problèmes et, en tant que conseiller, renforcer positivement le client dans ce sens.

Selon Egan (2005), les blocages vécus par les clients sont de plusieurs ordres et la confrontation va leur permettre de visualiser où ces blocages se situent. Les blocages peuvent être inconscients, ce qui empêche les clients de réaliser pourquoi certains problèmes surviennent. Le conseiller doit donc amener son client à une prise de conscience pour qu'il se connaisse mieux et qu'il identifie des stratégies de changement. Les blocages peuvent également être conscients mais le client décide de les ignorer par facilité, il se trompe lui-même car il ne souhaite pas changer. Il arrive également que le client refuse de voir la réalité en face et se montre évasif pour éviter que le conseiller ne s'attarde sur le nœud du problème. Enfin, le client peut être pleinement conscient du blocage et même connaître le moyen d'y remédier, tout en refusant de s'en préoccuper.

Cela nous amène à identifier les objectifs de la confrontation selon Egan (2005) : inciter les clients à confronter leurs schèmes de pensées qui les empêchent d'agir, aider les clients à découvrir leurs ressources inexploitées afin de les amener à les utiliser et enfin aider les clients à prendre conscience des pensées négatives pour les amener à une vision plus réaliste de la situation. Lorsque ces objectifs sont atteints, il reste à amener le client à devenir acteur de son propre changement afin d'éliminer autant que possible les divergences entre pensée et action.

Comme le précise Auger (1972), la confrontation ne doit jamais être exprimée de façon agressive ou en réaction à ce que le client nous dit et qui nous heurte. La confrontation est une initiative du conseiller basée sur le respect, l'empathie et l'authenticité.

Selon Hétu (2007, page 88), voici donc quelques questions utiles à se poser avant d'utiliser la confrontation :



- Le client semble-t-il éprouver des difficultés à visualiser ce qu'il vit et les blocages qui l'empêchent d'avancer ?
- Comment je me sens vis-à-vis du client actuellement (empathie, impatience, colère...) ?
- Pour vérifier si je suis réellement empathique, ai-je utilisé des reflets dans les quelques dernières minutes de l'entretien ?
- La confrontation que j'ai formulée dans ma tête me semble-t-elle appropriée et empathique ou existe-t-il une possibilité qu'elle heurte le client ?

### ***Éléments clés***

---

- La confrontation n'est pas un affrontement avec le client et ne s'exprime jamais de façon agressive ;
- La confrontation est une initiative du conseiller et non une réaction hostile à ce que dit le client ;
- Il faut éviter d'utiliser la confrontation lors de la première rencontre ;
- La confrontation est bénéfique pour amener le client à surmonter ses blocages ;
- Confronter, c'est inciter le client à arrêter, commencer puis continuer.
- Selon Egan (2005), la confrontation ne doit pas être comprise dans le sens de l'affrontement car l'affrontement sous-entend qu'il y ait un gagnant et un perdant.

- Il faut être vigilant dans la formulation de la confrontation pour éviter toute forme de blâme envers le client. La confrontation est une compétence relationnelle avancée en relation d'aide.



## LIEN ET INTERPRÉTATION

### ***Définition***

---

L'interprétation ressemble à la formulation du problème, malgré qu'elle s'en distingue. Toutes deux correspondent à des hypothèses de l'aidant à l'écoute de l'aidé. Mais la formulation du problème est une opération englobante, tandis que l'interprétation se limite à un aspect du vécu de l'aidé. (Hétu, 2007, p. 110)

En outre, l'outil que consiste la formulation du problème est normalement conçu pour un usage interne, c'est-à-dire pour guider l'aidant dans ses interventions, tandis que l'interprétation est un type d'intervention par lequel l'aidant communique sa compréhension d'un élément du vécu de l'aidé. (Hétu, 2007, p. 110)

L'aidant ne doit toutefois pas se sentir obligé d'exprimer toutes les interprétations qui lui viennent à l'esprit. (Hétu, 2007, p. 110)

Avant de faire une interprétation, comme avant de pratiquer quelque intervention que ce soit, d'ailleurs, on doit se demander : « Ce que je me propose de dire est-il de nature à stimuler l'aidé dans l'exploration de son problème? » ; « Serais-je plus utile en intervenant ou en gardant le silence? » ; « En reflétant ou en focalisant? » ; « En interprétant ou en confrontant? », etc. (Hétu, 2007, p.111)

## ***Illustrations pratiques***

---

Selon Héту (2007), différents types d'interprétation sont possible.

### **1- Les liens entre des éléments sans rapport apparent**

Lorsqu'il recourt à l'interprétation, l'aidant peut établir des liens entre des éléments qui n'ont pas de rapport apparent entre eux.

**Exemple 1 :** Je remarque que chaque fois que l'on aborde la notion d'émotion tu te renfermes sur toi-même. Comme si le fait de nommer une émotion te faisait revivre une situation inconfortable...

### **2- Les mécanismes d'adaptation inconscients**

L'aidant peut aussi évoquer un mécanisme d'adaptation inconscient.

**Exemple 2 :** Lorsque tu changes de sujet chaque fois que l'on aborde ton problème de consommation, je pense que tu le fais pour te protéger. Qu'en dis-tu?

### **3- Les «affaires non réglées»**

L'aidant attirera parfois l'attention de l'aidé vers des «affaires non réglées» pouvant interférer avec son expérience présente.

**Exemple 3:** J'ai l'impression que ta colère vis-à-vis ton enseignant ne vient pas seulement de ton conflit avec lui, mais qu'elle est également liée à la pression que tu ressens de la part de tes parents face à la réussite de ton cours de chimie.

#### **4- Le recours à une théorie**

Enfin, on peut aussi s'appuyer sur une théorie.

##### **Exemple 4 :**

(En parlant avec un client qui ne comprend pas pourquoi il ressent encore énormément de frustration face à la perte récente de son emploi) :  
« La colère fait partie d'un processus tout à fait normal lorsque l'on vit une perte. Peut-être éprouves-tu un sentiment d'échec vis-à-vis ton objectif de carrière? »

#### **Informations complémentaires**

---

##### ***À quel moment utiliser l'interprétation ?***

Lorsque l'on est certain que ses propres pensées, émotions, comportements, etc. nous permettent d'être en résonance avec son client : jugement, victimisation, etc. (Cournoyer, Théories et techniques avancées de counseling individuel 2012)

##### ***Dans quel but utiliser l'interprétation?***

Offrir une explication à partir du schème de référence du conseiller afin de favoriser la compréhension de soi du client. (Cournoyer, Théories et techniques avancées de counseling individuel 2012)

### ***Éléments clés***

---

- L'interprétation vise une prise de conscience (Cournoyer, Théories et techniques avancées de counseling individuel 2012)
- L'interprétation ne doit pas être utilisée à outrance. Le conseiller doit cibler ses interventions.

## IMMÉDIATÉTÉ



### ***Définition***

---

Selon Carkhuff, l'immédiateté représente l'ensemble des habiletés permettant au conseiller d'analyser la relation qu'il entretient avec son client (1969a, 1969b, 1979 cités par Egan, 2005). Autrement dit, «l'immédiateté consiste à discuter sur le champ de ce qui se passe» (Amundson et als, 2008, p.69) entre le conseiller et le client. Le but de l'immédiateté est de clarifier un aspect imprécis qui interfère avec le déroulement constructif de l'entrevue. Cet aspect trouve son origine chez le client, le conseiller ou dans la relation (Cournoyer, 2012).

### ***Illustrations pratiques***

---

#### **EXEMPLE 1**

##### **Mise en situation**

Marc travail comme conseiller en emploi au CJE de son quartier. Il anime des ateliers sur le marché du travail, mais il fait également un suivi soutenu auprès d'une clientèle aux prises avec des problématiques d'ordre professionnel ou simplement en recherche d'emploi. Ce matin, il rencontre Monsieur Perez en individuel pour sa 8e rencontre afin de l'aider à améliorer son CV.

**Exemple 1 en contexte professionnel: Niveau ajusté**

CLIENT : Monsieur Perez regarde sa montre constamment et lâche des soupirs d'exaspération chaque fois que Marc lui fait des recommandations pour améliorer son CV.

CONSEILLER : « Depuis le début de la rencontre, je cherche à vous transmettre mes rétroactions sur votre CV. En même temps, j'ai pu remarquer à quelques reprises que ces rétroactions de ma part entraîne un soupir de votre part, comme si – selon ce que je peux en percevoir – cela semblent vous choquer, du moins ne pas faire votre affaires. Pour ma part, c'est certain que j'aimerais pouvoir vous aider de la meilleure manière, en travaillant ensemble pour votre réussite, mais peut être que je m'y prends mal. Avant d'aller plus loin, j'aimerais savoir si mes propos font sens pour vous et comment ça se passe pour vous aujourd'hui ? »

CLIENT : « Puisque vous en parlez, effectivement je suis un peu fâché. Je n'ai pas aimé la façon dont vous m'avez dit de mettre plus de cœur dans ma recherche d'emploi... J'ai le sentiment d'y mettre beaucoup d'effort et de temps et je trouve injuste que vous ne voyiez pas ma bonne volonté. »

CONSEILLER : « je comprends et sachez que je m'en excuse sincèrement si mes propos ont pu vous laisser croire que je portais un jugement sur votre comportement. Je suis conscient que vous travaillez fort et je voulais plutôt voir avec vous comment maximiser certaines de vos actions. Maintenant, question de mieux travailler ensemble, comment pourrions-nous nous organiser pour que de telles situations ne se produisent plus ? »



**Exemple 1 en contexte professionnel: Niveau non- ajusté**

**Client:** Monsieur Perez regarde sa montre constamment et lâche des soupirs d'exaspération chaque fois que Marc lui fait des recommandations pour améliorer son CV.

**Conseiller :** Voyant que M. Perez semble contrarié, Marc décide d'écourter la rencontre prétextant un changement d'horaire de dernière minute. Il se dit qu'au prochain rendez-vous, son client sera probablement mieux disposé à écouter ses recommandations.

**Client:** M. Perez réagit très mal à ce changement d'horaire et quitte le bureau de Marc en claquant la porte. (Il ne reviendra probablement plus)

**EXEMPLE 2****Mise en situation**

Catherine est conseillère d'orientation en pratique privée. Elle reçoit Julie pour la quatrième fois. Ayant vécu des années de grande insatisfaction dans le domaine du cinéma, Julie désire changer complètement sa carrière. Elle fait appel à Catherine, chaudement recommandée par une amie pour l'aider dans son processus d'orientation.

**Exemple 2 en contexte professionnel: Niveau ajusté**

**Conseillère :** «Julie, j'aimerais que l'on s'arrête un instant pour analyser ce qui se passe en ce moment même entre nous.»

**Cliente :** « Je ne suis pas sûre de comprendre ce que tu veux dire.»

**Conseillère :** *Et bien, notre conversation d'aujourd'hui a débuté de façon très animée, mais semble maintenant s'embourber. Je sens une tension au niveau des épaules. Cela m'arrive parfois lorsque j'ai l'impression d'avoir dit une sottise. Je peux me tromper, mais j'ai le sentiment que les choses sont un peu difficiles entre nous, en ce moment. Et pour moi, il est clair qu'il est essentiel que l'on puisse se partager ce que l'on vit ensemble dans ce processus, justement parce que cela rend celui plus efficace pour toi. Comment ce que je te dis te rejoint ou pas ? »*

**Cliente:** *Oui, c'est vrai, cela rejoint beaucoup mon sentiment... Quand je t'ai dit que je n'ai pas eu le temps, cette semaine, de faire les réflexions que tu m'as demandé, tu as eu une drôle de réaction...J'ai eu l'impression que tu me jugeais.*

**Conseillère :** Je comprends ta réaction. Je souhaite toutefois te dire que je ne cherchais pas à te juger. Par contre, je dois t'avouer que c'est vrai que j'étais déçue. J'ai eu peur que l'on puisse perdre le momentum que l'on avait établi lors de la première rencontre. C'était toutefois là mon besoin à moi et je suis désolé si j'ai pu te transmettre ma déception sous la forme d'un jugement perçue de ta part. Il serait important, je crois, que nous prenions une ou deux minutes pour voir comment s'organiser ensemble pour que de telles situations de mauvaises compréhensions ne puissent plus arriver. Qu'en dis-tu ?

**Exemple 2 en contexte professionnel: Niveau non-ajusté**

**Conseillère :** «Julie, j'aimerais que l'on s'arrête un instant pour analyser ce qui se passe en ce moment même entre nous.»

**Cliente :** « Je ne suis pas sûre de comprendre ce que tu veux dire.»

**Conseillère :** *J'ai l'impression qu'il s'est passé quelque chose depuis la semaine dernière. À ce moment, tu étais motivé, pleine d'engagement. Aujourd'hui, j'ai l'impression que tu t'engages beaucoup moins, que l'on ne travaille plus ensemble. Est-ce le cas ?*

**Cliente :** *Julie se sent tout à coup fautive, baisse les yeux et répond : « Non, non, désolé, c'est ma faute, ... bon ok, là je vais m'investir.*

**Informations complémentaires**

- Pour amener une immédiateté dans le processus lors de situation d'impasse relationnelle, il peut être proposé de le faire par les étapes suivantes : 1) communiquer à l'autre « ce qui est ? », soit ce qui se passe du point de vue du conseiller dans sa relation avec son client à un moment X du processus; 2) communiquer à l'autre « ce que ça fait ? », soit ce que cela entraîne sur le plan de la relation, du processus ou encore du conseiller; 3) communiquer à l'autre « ce que l'on souhaiterait ? », soit de témoigner au client, sincèrement, comment on aimerait pouvoir mieux l'aider; 4) demander au client comment il reçoit les propos du conseiller, si cela le rejoint sur certains aspects et l'inviter à lui communiquer en retour comment cela se passe de son côté; 5) après avoir entendu le client, le conseiller invite le client à se questionner ensemble sur « qu'est-ce que l'on fait maintenant ? ».

- L'immédiateté, étant une compétence relationnelle avancée, elle est utilisée lorsqu'il y a eu lien de confiance, mais que celui-ci semble être rendu dans une impasse relationnelle entre le client et le conseiller.
- Il faut savoir que l'immédiateté est exigeante parce que le conseiller ou le client «doit être conscient de ce qui survient sur le plan de la relation, sans toutefois en faire un sujet de préoccupation» (Egan, 2005, p.247).
- «L'immédiateté exige aussi à la fois de l'intelligence et du courage sur le plan social. Il n'est pas toujours facile d'aborder les problèmes relationnels» (Egan, 2005, p.248). Le conseiller doit avoir du cran.
- «L'immédiateté permet au conseiller comme au client de franchir une série d'obstacles dans leur relation. Elle est également une occasion d'apprentissage pour le client» (Egan, 2005, p.248)

On retrouve trois types d'immédiateté (Egan, 2005, p.243 à 246);

- 1. Immédiateté de la relation dans son ensemble :** Ce type d'immédiateté renvoie à la capacité du conseiller de discuter avec son client de leur relation dans son ensemble, de la façon dont elle évolue et de la façon dont elle contribue ou fait obstacle au client. «Comment allons-nous, toi et moi?»
- 2. Immédiateté axée sur les événements :** Aussi appelé immédiateté au moment présent, ce type d'immédiateté renvoie à la capacité du conseiller de discuter avec les clients de ce qui survient entre eux au moment même d'une transaction donnée, un incident précis ou un événement clé de la séance. «Qu'est-ce qui se passe entre toi et moi en ce moment même?»
- 3. Immédiateté en tant que manière de communiquer :** Ce type d'immédiateté fait référence à une manière de communiquer qui implique directement notre personne (utilisation du je) au temps

présent lorsque le conseiller s'adresse à autrui. «J'aime bien que vous me remettiez en question. Cela montre que vous avez du cran.»

Quand utiliser l'immédiateté (Egan, 2005, p.247) ?

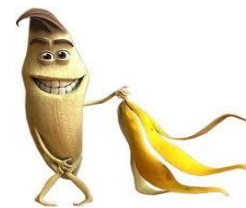
- **Manque d'orientation** : Lorsque la séance se déroule sans but précis et qu'aucun progrès n'est enregistré. «Arrêtons-nous un instant. J'ai l'impression que ça n'avance plus. Si nous nous sommes embourbés, je me demande ce que j'ai fait, ce que nous avons fait pour nous enliser.»
- **Tension** : Lorsque nous sentons une crispation entre le client et nous. «On dirait qu'on se tape sur les nerfs. On ferait mieux de s'arrêter un moment et de voir si l'on peut détendre l'atmosphère.»
- **Manque de confiance** : Si nous percevons une méfiance de la part de l'autre. «Je sens que tu hésite à parler et je me demande si c'est de ma faute. C'est un sujet particulièrement confidentiel. C'est peut-être difficile pour toi de me faire confiance actuellement.»
- **Différence culturelle** : Lorsqu'une distance sociale ou une grande différence entre les personnalités du client et du conseiller portent atteinte à la relation. «Vous êtes plus âgé, je suis plus jeune. Je suis un homme, vous êtes une femme et vous abordez un sujet typiquement féminin. Je ne sais pas si cela a quelque chose à voir avec le fait que nous avançons difficilement. C'est du moins ce que je ressens.»
- **Dépendance** : Lorsque l'attitude soumise du client semble interférer avec la démarche d'aide. «Tu ne sembles pas vouloir analyser un problème sans que je t'en aie donné la permission ou que je te presse de le faire. J'ai l'impression d'avoir à te talonner.»

- **Contre-dépendance** : Lorsque la réaction du client empêche l'évolution de la relation d'aide. «J'ai l'impression que cette séance se transforme en un affrontement. Et, si je ne m'abuse, nous voulons tous les deux gagner.»
- **Attirance** : Si une attirance de la part du conseiller ou du client fait dévier la relation. «Je pense que nous nous sommes plus dès le début. Mais je me demande maintenant si cet attrait ne va pas à l'encontre du travail que nous faisons ici.

### ***Éléments clés***

---

- Outil essentiel pour gérer la relation de confiance.
- Échange mutuel et direct.
- Ici et maintenant.
- Implication sincère du conseiller.



## AUTO-DÉVOILEMENT

### ***Définition***

---

L'auto-dévoilement, aussi appelé ouverture de soi, «consiste pour l'aidant, à partager avec son client certains de ses comportements, de ses expériences et de ses sentiments, et ce, de manière constructive» (Egan, 2005, p.239)

### ***Illustrations pratiques***

---

#### **EXEMPLE 1**

##### **Mise en situation**

Brigitte travaille comme intervenante après d'un groupe-conseil qui se spécialise en épuisement professionnel. Ayant elle-même traversé cette expérience éprouvante, et désireuse d'aider ceux qui vivent cette crise, quelques fois Brigitte raconte des passages de cette traversée du désert et comment elle s'en est affranchie. Elle rencontre Aline qui est en arrêt de travail à cause d'un épuisement professionnel.

**Exemple 1 en contexte professionnel : Niveau ajusté**

**Cliente** : J'ai le sentiment que c'est fini pour moi... Que je n'existe plus professionnellement. Je ne sais même pas si je vais être capable de retravailler un jour... Qu'est-ce que je vais faire si je n'y arrive plus jamais?!

**Conseillère** : Tu sais Aline, quand j'ai vécu mon épuisement professionnel, je me sentais exactement comme tu te sens en ce moment... J'étais persuadée qu'aucun employeur ne voudrait de moi et que je ne pourrais plus jamais retravailler... Avec le temps, et beaucoup de travail sur moi, j'ai réalisé que ce sentiment n'était que temporaire. J'étais effectivement dans une incapacité lorsqu'est survenue mon épuisement, mais cette incapacité n'a duré que le temps nécessaire pour me reconstruire et revenir en force.

**Cliente** : Ah oui, toi aussi tu te sentais comme moi! ...Et combien de temps ça t'a pris pour être plus forte justement?

**Exemple 1 en contexte professionnel : Niveau non-ajusté**

**Cliente** : J'ai le sentiment que c'est fini pour moi... Que je n'existe plus professionnellement. Je ne sais même pas si je vais être capable de retravailler un jour... Qu'est-ce que je vais faire si je n'y arrive plus jamais?!

**Conseillère** : Moi aussi je pensais la même chose lorsque j'ai fait ma dépression. Je suis allée consulter un ostéopathe, car j'avais beaucoup de tension dans le coup. Ça pourrait t'aider ça d'ailleurs! Après, j'ai suivi des cours de yoga, ça aussi c'est très bon pour relaxer! Je prenais aussi de grandes marches dans la forêt derrière chez moi avec mon chien...C'est drôle parce qu'un jour mon chien ...

**Cliente** : Excuse-moi de t'interrompre, mais, honnêtement, je n'ai pas vraiment envie d'entendre l'histoire de ton chien...Et encore moins de faire du yoga...



**EXEMPLE 2****Mise en situation**

Kevin, étudiant au doctorat en psychologie clinique va consulter Camille, l'une des conseillères du Service à la vie étudiante de son université. Il ne sait plus s'il a envie de continuer, s'il est à la bonne place. Il se sent complètement perdu.

**Exemple 2 en contexte professionnel : Niveau ajusté**

**Client** : C'est beaucoup plus dur que je pensais... Je suis complètement épuisé! En plus, je n'ai plus de vie sociale, je ne vois plus ma famille, mes amis, ni même ma blonde... Je sais que j'ai fait le plus gros, qu'il ne me reste que 2 ans à compléter, mais honnêtement, je ne sais pas si je vais tenir le coup...

**Conseillère** : Quand j'ai débuté ma maîtrise, j'ai sérieusement pensé tout lâcher. J'avais annoncé la nouvelle à toute ma famille et je m'étais même trouvé un emploi à temps plein...

**Client** : Qu'est-ce qui est arrivé pour que tu continues?

**Conseillère** : J'ai consulté le service à la vie étudiante, comme tu le fais. J'ai découvert, à l'aide du conseiller, que je n'avais pas une bonne gestion de mon temps. En changeant mes priorités, j'ai pu reprendre les cours et tout s'est bien déroulé.

**Exemple 2 en contexte professionnel : Niveau non-ajusté**

**Conseillère** : Ton histoire me rappelle mes années d'université. Je n'ai jamais été aussi serré dans mon emploi du temps qu'à cette époque. Ce furent aussi les moments les plus pénibles et déprimant de mon existence... Heureusement, c'est loin derrière moi.

**Client** : Je ne suis pas sûr que ça m'aide de savoir que je suis en train de vivre les pires moments de ma vie...

### ***Informations complémentaires***

---

- L'auto-dévoilement est une compétence relationnelle avancée. On l'utilise surtout dans la phase d'exploration et la phase de compréhension puisqu'elle sert à normaliser, aider le client à s'ouvrir et approfondir ou encore à démystifier un sentiment, une problématique, etc. Elle a pour effet de rassurer et de consolider la relation de confiance et d'ouverture avec le client. (Cournoyer, 2011).
- Même si, dans le cas présent, on parle d'une révélation directe, on peut tout de même mentionner que l'auto-dévoilement est inévitable dans la relation conseiller-client puisque «le conseiller livre ses traits de caractère dans chaque regard, dans chaque geste, dans chaque réaction émotive, de même que dans chacune de ses paroles» (Strong et Clairborne, 1982, p.173 cité dans Egan, 2005, p.239).
- L'auto-dévoilement suscite une confrontation puisque le conseiller qui se dévoile permet au client «d'envisager de nouvelles perspectives et de nouvelles attitudes» (Egan, 2005, p.240).
- De plus, l'auto-dévoilement remet le client en question sur deux aspects. D'abord, parce qu'il crée une intimité avec le client, qui n'est pas toujours bien perçue ni acceptée par ce dernier. Ce qui nécessite que le conseiller doive être conscient de ce qu'il fait quand il se dévoile. Ensuite parce que le conseiller qui se dévoile envoie le message au client qu'il peut y arriver aussi. (Egan, 2005)

### **A quel moment utiliser l'auto-dévoilement ? (Cournoyer, 2012).**

- Lorsque je perçois de la méfiance, de la honte, de la crainte, du jugement ou tout autre sentiment qui ferait obstacle à l'ouverture du client sur son expérience subjective.
- Lorsque survient l'importance de faire valoir à votre client que la situation qu'il vit est normale, acceptable, notamment parce que vous l'avez déjà vécu de façon identique ou similaire.

### **Point important à retenir :**

- L'auto-dévoilement, par le conseiller, ne peut se faire que dans la mesure où ce qu'il dévoile est réglé et qu'aucun sentiment vif n'y est encore rattaché. Si, par exemple, votre client vous parle du décès récent de sa mère et que, dans un désir de lui faire savoir que vous le comprenez, vous évoquez la mort de votre père, mais que ce souvenir vous fait systématiquement pleurer, vous risquez d'entraîner une insécurité au sein du processus.

Voici les lignes directrices pour recourir à un auto-dévoilement approprié (Egan, 2005, p.241)

- **Faire figurer l'auto-dévoilement dans l'entente avec le client :**  
Afin de ne pas surprendre vos clients, mentionnez dès le départ qu'il se peut que vous évoquiez votre propre expérience pouvant être profitable pour eux.

- **Ne révéler que ce qui est pertinent :** Assurez-vous que ce que vous dévoilez correspond à des objectifs thérapeutiques pour le client. Dans le cas contraire, vous tomberez dans un exhibitionnisme non opportun. Vos confidences doivent s'insérer naturellement dans la démarche pour ne pas constituer un stratagème.
- **Choisir le bon moment :** Attendez que les occasions se présentent d'elle-même puisque le choix du moment approprié est décisif. Une ouverture de soi prématurée risquerait de rebuter votre client.
- **Sélectionner les révélations et aller droit au but :** Tâchez de ne pas détourner l'attention de votre client par des histoires décousues. En évoquant des souvenirs, par exemple, qui correspond à vos propres besoins et non à ceux du client, vous vous écarterez du sujet et votre client ne tirera pas une meilleure compréhension de sa situation.
- **Éviter des révélations trop fréquentes :** Les confidences à répétition du conseiller sont vivement déconseillées. En effet, le conseiller qui dévoile trop souvent son vécu peut sembler faux aux yeux du client et cacher des motifs personnels. Le client pourra alors se demander qui des deux est le conseiller et qui des deux a besoin d'être écouté.
- **Ne pas surcharger les clients déjà accablés :** Les conseillers qui ont une facilité à s'auto-dévoiler peuvent tomber dans ce piège. Il est aisé de penser pour le conseiller qu'en exposant ses problèmes à son client, ce dernier sera plus à l'aise d'aborder les siens, ce qui est vrai dans certains cas. Cependant, s'épancher trop tôt et trop longuement n'aboutira pas forcément au bien du client puisque ce dernier peut penser qu'il a assez de ses problèmes et que les vôtres ne sont pas nécessaires.

- **Rester souple :** Aucun client ne perçoit l'auto-dévoilement du conseiller de la même façon. Certains clients apprécient que le conseiller leur fasse des confidences tandis que d'autres ne sont pas friands de ce type d'interactions. Adaptez donc vos révélations selon les clients et les situations.
- **Reconnaître les enjeux cachés :** Dans le cas où vous suspectez chez votre client la présence ou la possibilité d'enjeux psychologiques de nature passionnelle à votre égard, il est préférable d'éviter ce type d'intervention. Votre auto-dévoilement risquerait d'alimenter les fantaisies (plus ou moins conscientes de votre client) à pénétrer dans votre univers personnel. Dans une telle situation, usez plutôt d'immédiateté en discutant de la nature de ce lien passionnel. Vous éviterez ainsi de l'alimenter.

### ***Éléments clés***

---

- Partage constructif
- Consolide le lien de confiance
- Humanise le conseiller