

Guide de stratégies d'interventions orientantes

3^{ième} édition

Sous la direction de
Louis Curnoyer, Ph.D., c.o.
Professeur (counseling de carrière)

UQÀM

AVRIL 2014

REMERCIEMENTS

Équipe de production – 1^{ière}, 2^{ième} et 3^{ième} éditions

La contribution des membres de l'équipe de production fut essentielle pour la mise en forme et l'organisation pédagogique du contenu de ce guide. Des remerciements pour les personnes suivantes :

Véronique Morasse

Caroline Huppé

Catherine Perreault

Chantal Oigny

Jane Prudhomme

Isabelle Simoneau

Joëlle St-Pierre

Ce Guide de stratégies d'intervention orientantes n'aurait pas vu le jour sans la participation et l'engagement de futures conseillères et de futurs conseillers d'orientation présentement en voie de compléter leur formation de maîtrise en carriérologie à l'Université du Québec à Montréal. Nous tenons ici à remercier les personnes suivantes pour leur contribution au développement des connaissances pratiques en orientation professionnelle.

Coauteurs 2011-2012 :	Coauteurs 2012-2013 :	Coauteurs 2013-2014 :
Marie-Claude Bergeron Sandra Chery Claire De Lorimier Julie Gagnon Catherine Gingras Caroline Huppé Daniel Lajoie Kim Lebel Véronique Morasse Joséphine Mukamusoni Marjorie Morin Catherine Perrault Marcela Pineda Julie Plante	Johanne Bartlett Geneviève Katia Bergeron Julien Brault Katia Droniou Véronique Landry Amélie Lesage-Avon Émilie Marin Luc Pépin Dominique Ribière	Jennifer Desbiens Marie Dumoulin Valérie Lavigreur Gabrielle Ouellette-Michaud Bianca Séguin-Lefebvre Chantal Oigny

Jane Prudhomme Marie-Ève Racine Chantal Simoneau Isabelle Simoneau Joelle Saint-Pierre Julie Tougas- Ouelette		
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Direction : Enfin, le travail de production de contenus et de la mise en formation du *Guide de stratégies d'interventions orientantes* est rendu possible par l'initiative et le travail de direction de **Louis Cournoyer**, c.o. et professeur en counseling de carrière à la section carriérologie de l'Université du Québec à Montréal.

CONTENU DU GUIDE

Et de trois ! Voici la troisième édition du *Guide de stratégies d'interventions orientantes* produit par des étudiantes et des étudiants inscrits à la maîtrise en carriérologie de l'Université du Québec à Montréal (UQÀM). S'adressant aux conseillères et aux conseillers d'orientation, en emploi et en développement de carrière, le guide propose **101** stratégies d'intervention adaptées d'ouvrages conceptuels en psychothérapie et counseling, selon différentes approches.

Chacune des stratégies d'intervention propose 1) un titre accrocheur, 2) un objectif général et des objectifs spécifiques, 3) une mise en contexte, 4) une explication détaillée de son application (trame, consignes, etc.), 5) des mises en garde et des commentaires d'appropriation et 6) une indication de la source de référence ayant servi d'inspiration. En faisant usage des stratégies d'interventions orientantes ci-jointes, je vous demande, s'il vous plaît, de bien vouloir respecter ses auteurs en prenant soin de bien les citer lors de la production de photocopies ou encore lors de communications orales.

En mon nom et au nom des futures conseillères et des futurs conseillers d'orientation qui ont participé à la production de cet outil d'intervention, c'est avec grand plaisir que nous le rendons aujourd'hui disponible gratuitement à l'ensemble de la communauté des professionnelles et des professionnels de l'orientation et du développement de carrière.

Longue vie au *Guide de stratégies d'interventions orientantes* !

Louis Cournoyer, Ph.D., c.o.

Professeur, counseling de carrière

Directeur des programmes de premier cycle en développement de carrière

Département d'éducation et de pédagogie, Université du Québec à Montréal

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	13
PHASE EXPLORATION	
AU-DELA DES MOTS	19
AU TRAVERS DES AUTRES	23
LA BOITE À SPAGHETTI, J'AIME TROP DE CHOSES !.....	26
LA BOÎTE À SURPRISE.....	29
LE CLASSEUR MAGIQUE	32
LA CIBLE	38
LA COURSE AU TRÉSOR	40
LE CUBE RUBIK: MULTIPLE FACETTES	43
L'ÉMOTION DANS LES 5 SENS	47
L'ESQUISSE.....	50
L'EXPÉRIENCE MULTISENSORIELLE	53
IMAGERIE COGNITIVE.....	56
LE JEU DES 10 «JE»	60
LEQUEL DES DEUX CHAPEAUX.....	63
LA PHOTOGRAPHIE: PARCE QU'UNE IMAGE VAUT MILLE MOTS.....	67
PHOTOS ET APPROBATION	71
POURSUIVRE OU RÉFÉRER ?.....	74
PRENDRE UNE DÉCISION LORSQUE NOUS AVONS TROP DE CHOIX	78
QUAND LE BONHEUR SE TROUVE DEVANT SOI.....	82
QUEL EST LE PROBLÈME ?	87
SORTIR DE L'IMPASSE D'UN CHOIX DE CARRIÈRE	91
LA THÉORISATION DU BURGER.....	95
UNE IMAGE QUI VAUT MILLE MOTS	98
UNE NOUVELLE TRANSITION.....	101
UN PAS À LA FOIS !.....	105

PHASE COMPRÉHENSION

L'ACCEPTATION IDENTITAIRE	110
ACCEPTER OU BLOQUER LES PENSÉES AUTOMATIQUES : EXERCICE DE PRÉSENCE ATTENTIVE (PLEINE CONSCIENCE)	114
À LA SOUPE ! (OU COMMENT VISUALISER SES INFLUENCES DANS LE PROCESSUS DÉCISIONNEL)	118
APRÈS UN PARCOURS FRAGMENTÉ... DANS QUELLE VOIE SE DIRIGER ?	122
L'AUTO-TROMPERIE FONCTIONNELLE	126
LA BALANCE DES ATTRIBUTIONS	131
LE CALENDRIER FIL D'ARIANE.....	137
ÇA OU AUTRE CHOSE... MODIFIER LA DYNAMIQUE DU CLIENT.....	140
CARTE D'IDENTITÉ DU TRAVAILLEUR	144
CHANGEMENT PAYANT	148
COMMENT JE REMPLIS MON POT ?.....	152
COMMENT VOYAGER AVEC DES PASSAGERS TROUBLE-FÊTE ET ARRIVER À LA DESTINATION VOULUE	156
DE COEUR À COEUR.....	160
DE L'INFINI À SOI	163
DÉPASSER SES CRAINTE ET RETROUVER SA CONFIANCE EN SOI POUR APPRIVOISER LE MARCHÉ DU TRAVAIL.....	167
DESSINE-MOI TON MODÈLE IDÉAL !	172
DESSINE-MOI... UN CHANGEMENT.....	176
DEVENIR PRÉSENT À SOI	179
DONNER RENDEZ-VOUS AU CLIENT DANS 10 ANS	183
DU SOLEIL À TRAVERS LES NUAGES	187
DU TU... TU... KLAXON AU TU RELATIONNEL ET EXPLORATEUR.....	191
L'EFFET BOULE DE NEIGE	195
LES ÉTATS DU MOI	198
L'ÉTOILE FILANTE: EXERCICE DE RÉFLEXION SUR LES VALEURS	202
ÉVITER, MOI ? JAMAIS !.....	206

IL ÉTAIT UNE FOIS... MOI ET MA FAMILLE	210
IL FAUT TOUJOURS, JAMAIS	213
LE JEUX DE CARTE, JE SUIS TROP VIEUX !.....	216
LE JEU DE LA BASCULE	219
LIEN ÉMOTION-PENSÉE	223
LORS D'UN MOMENT D'IMPASSE... QUE FAIRE ?	227
LE MIROIR DE L'EMPATHIE.....	231
MOMENTS DE PLAISIRS, DE JOIE ET DE BONHEUR	234
MON PROJET PROFESSIONNEL, C'EST MON CHOIX !.....	238
LE «MOT-RÂLE» OU LE MORAL POUR LE DIRE.....	241
OH SOI, PARLE AU MOI	244
LES PERSONNAGES EN SOI	247
LA PERSONNE IMAGINAIRE	250
LE POIDS DE LA PERFORMANCE	254
LE POUVOIR DE L'IMAGINAIRE	257
QUIZ PERSPECTIVES.....	260
LES RÔLES DE MA VIE	264
SE RECONSTRUIRE SUITE À UNE PERTE D'EMPLOI	271
S'INTÉRESSER À LA DIFFÉRENCE	276
LE SOLEIL AU-DESSUS DES NUAGES.....	282
LE STRESS: COMMENT RÉAGIS-TU ?.....	287
SURPRENDRE NOTRE ESPRIT LA MAIN DANS LE SAC: EXERCICE DE	
DÉFUSION COGNITIVE.....	290
TAIS-TOI CRITIQUE INTÉRIEUR.....	294
LE TAMBOUR DES ÉMOTIONS	297
TOUTE HISTOIRE A SES RACINES.....	301
TRAVAILLER AVEC LES RÉSISTANCES	305
UNE COURSE CONTRE LA MORT	308
UN NOUVEAU DÉPART	312
VERS UNE CONQUÊTE DE SON BAGAGE DE VIE	316
VISUALISATION: J'AI RIEN FAIT DE MAL !	320

VISUALISATION EMPATHIQUE	325
Y A-T-IL UN PILOTE DANS L'AVION ?.....	329

PHASE ACTION

AFFRONTER UNE SITUATION PLUTOT QUE D'ENTREtenir L'IMMOBILISME....	332
À LA CROISÉ DES CHEMINS	336
AU MENU DE VOTRE PROCESSUS.....	340
LE CASSE-TÊTE MOTIVATIONNEL.....	342
LA CHAISE PROFESSIONNELLE	345
LE CHOIX DIRIGÉ	349
DÉCISION À LA CARTE	352
FAIRE UNE BD DE SON PLAN D'ACTION	356
MIROIR, MIROIR DIS-MOI QUI JE SUIS !	359
J'OBJECTIVISE MES OBJECTIFS	364
PARTIR DU BON PIED.....	368
POUR UN MEILLEUR RAPPORT AVEC L'AUTORITÉ	372
LA RÉFORME	376
SI J'ÉTAIS TOI	380
SORTIR DU CADRE... DE BELLES DÉCOUVERTES !	383
UN ENGAGEMENT, UN PAS VERS L'AVANT...	386
UNE TÂCHE, UNE MONTAGNE: UNE ÉTAPE À LA FOIS	388
UN MALHEUR CONFORTABLE: LE CHANGEMENT	391
UN POINT D'ATTACHE AU MILIEU DES MONTAGNES RUSSES	395
INDEX DES MOTS-CLÉS	400
INDEX DES AUTEURS	412

INTRODUCTION

Louis Cournoyer, professeur en counseling de carrière (UQÀM)

Le counseling est au cœur des compétences utilisées quotidiennement les conseillers d'orientation (titulaire d'un grade universitaire de maîtrise en orientation/cariéologie) et les conseillers en développement de carrière (titulaire d'un grade universitaire de 1^{er} cycle en développement de carrière). Pour classer les différentes stratégies d'intervention orientante selon le bon moment du processus, il fut décidé de s'inspirer des trois phases du modèle de counseling de carrière de Lecomte et Savard (2001¹). Quelle que soit l'allégeance au plan des grands courants du counseling (psychanalyste psychodynamique; cognitif-comportemental; humaniste existentiel; systémique interactionniste) la quasi-totalité des conseillers procède de la même manière lorsqu'il s'agit d'intervenir auprès d'une personne en quête de changement :

- Ils accompagnent la personne dans **l'exploration** ... d'elle-même, de son environnement, de ses relations, de ses difficultés ou de son problème, de ses possibilités, etc.
- Ils accompagnent la personne dans **la compréhension** ... d'elle-même, de son environnement, de ses relations, de ses difficultés ou de son problème, de ses possibilités, etc.
- Ils accompagnent la personne dans **l'action** ... mobilisatrice de changement !

Par exemple, je peux **explorer** mes intérêts, mes valeurs, mes aptitudes et autres traits de personnalité, ainsi que mon environnement, mes facteurs de réalités et mes possibilités ... afin d'en arriver à mieux **comprendre** comment s'articule la manière dont mes ressources sont liées à mon fonctionnement psychologique et à mes conditions de vie... dans le but de planifier et de mener des **actions éclairées**.

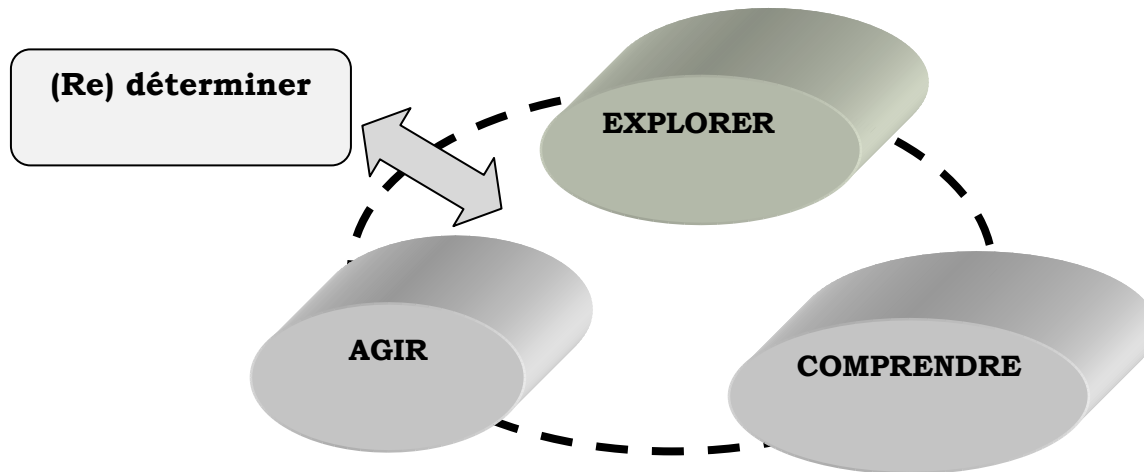
À une plus courte échelle temporelle, l'exploration, la compréhension et l'action peuvent constituer des phases d'interventions au cours d'un échange entre un conseiller et un client. Par exemple, une personne vous nomme un problème ou une difficulté relative à l'emploi ou à son orientation professionnelle, puis ensemble, vous essayez d'en savoir plus sur le problème nommé par la personne qui vous consulte *en explorant* bien à fond les différents éléments qui le composent ... pour en arriver à *mieux comprendre* non seulement le problème nommé, mais également ce qui semble expliquer de quelle manière celui-ci agit sur la personne au niveau de son fonctionnement psychologique, comment il joue un rôle sur la mobilisation plus ou moins efficace des ressources de la personne, ainsi que sur les conditions de vie au sein desquelles il se manifeste. En ayant un meilleur portrait de la dynamique de la « personne en contexte », vous pouvez avec

¹ Lecomte, C., & Savard, R. (2001, October). Entretien conseil et bilan de compétences. In C. Pellois, J. Vanier, J. Aubret, & J.-P. Boutinet (Éds.), *Actes du Colloque de Caen*.

elle en arriver à planifier, à mener et à évaluer des actions concrètement dirigées vers un changement profitable.

Le modèle de counseling de carrière individuel proposé dans le cadre de ce guide s'inspire du modèle d'accompagnement en counseling d'emploi de Lecomte et Tremblay (1987²) et de l'approche intégrative en counseling de carrière de Lecomte et Savard (2001). Il tient compte également du *Guide d'évaluation en orientation* de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation et des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec (2010³).

Modèle d'entretien en counseling de carrière de carrière individuel



Le modèle présenté par la figure ci-dessus présente les trois phases dynamiques de conduite d'entretien en counseling de carrière individuel. Chacune des phases est présentée par une forme en trois dimensions afin d'illustrer l'étendue, mais également la profondeur de la subjectivité des personnes qui nous consultent. Également, le modèle est circulaire (et non linéaire) pour rappeler que nos clients n'arrivent pas toujours au même point dans leur cheminement personnel et que l'accompagnement implique souvent des retours en arrière sur des thèmes émergents ou refaisant surface. Néanmoins, afin d'éviter de s'engager dans une démarche incongrue et confuse, la première étape qu'est appelé à réaliser le conseiller en relation d'aide est de clairement de déterminer un objectif sur lequel va se fonder ce travail commun.

La détermination d'un objectif de travail permet au conseiller de reconnaître les moments où les échanges peuvent s'égarer de l'objet du travail commun (*quel lien faites-vous entre ce dont vous me parlez maintenant et votre objectif de changement personnel ?*). La détermination d'un objectif est une intervention continue. Tout au long du processus, le client – notamment en se connaissant mieux sur le plan de ses ressources, de son fonctionnement psychologique et de ses conditions de vie – peut prendre conscience de la nécessité de réviser son objectif – donc de le « re » déterminer afin d'en adopter un nouveau. L'important est qu'il y ait toujours un objectif clair si l'on souhaite

² Emploi et immigration Canada. Direction générale des services de soutien d'emploi, Institut de recherches psychologiques, & Tremblay, L. (1987). *Entrevue d'évaluation en counselling d'emploi*. Montréal: Publ. par l'Institut de recherches psychologiques conjointement avec la Division du développement du counselling d'emploi, Emploi et immigration Canada, et le Centre d'édition du gouvernement du Canada.

³ Ordre des conseillers et des conseillères d'orientation du Québec (2010). *Guide d'évaluation en orientation*. Montréal : OCCOQ.

en arriver à un changement « éclairé » ! Le tableau de la page suivante aborde le cheminement type d'un processus de counseling de carrière au travers de la détermination de l'objectif et des phases d'exploration, de compréhension et d'action.

Conduite type d'un processus de counseling de carrière selon le modèle proposé

DÉTERMINER	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir la personne avec présence, écoute, empathie, respect, authenticité, spécificité. • Recueillir la demande, le besoin, le problème de la personne. • Examiner ses manifestations, ses causes, ses conséquences, ainsi que les obstacles évoqués. • Formuler l'énoncé explicatif subjectif (ÉES) de la personne : je ne peux ... parce que ... • Établir une alliance de travail avec la personne qui tienne compte de l'état personnel espéré, de ses attentes par rapport à la démarche, mais surtout d'un OBJECTIF visé sur lequel pourra s'orienter le cadre de la démarche. • Convenir d'un contrat d'engagement mutuel (consentement éclairé) quant aux responsabilités, aux tâches, ainsi qu'aux modalités de déroulement d'une telle démarche en fonction de l'objectif préalablement déterminé.
EXPLORER	<ul style="list-style-type: none"> • Explorer le développement et le parcours de vie personnelle, scolaire, professionnelle et autres au besoin de la personne. • Explorer ses ressources personnelles (ex. : intérêts, valeurs, aptitudes, scolarité, qualifications, compétences, réseau social et de soutien). • Explorer ses conditions de vie (ex. environnement social, économique, culturel, politique et autre, opportunités et contraintes du milieu). • Explorer son fonctionnement psychologique (ex. fonctionnement personnel et social selon différentes situations et différents contextes, aspirations personnelles, scolaires et professionnelles). • Explorer les manifestations cognitives, affectives, comportementales et somatiques présentes au sein des dimensions précédentes.
COMPRENDRE	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les besoins soutenant les intérêts, les valeurs et les aptitudes de la personne. • Comprendre ses attitudes, ses croyances, ses dissonances et ses généralisations à propos d'elle-même et de son environnement. • Comprendre ses styles d'adaptation fonctionnels et dysfonctionnels. • Comprendre l'articulation dynamique de ses ressources personnelles, de ses conditions de vie, ainsi que de son fonctionnement psychologique.
AGIR	<ul style="list-style-type: none"> • Planifier et mener une action éclairée par un changement ou un projet personnel réaliste tenant à la fois compte des exigences de la personne au regard de l'articulation dynamique de ses ressources personnelles, de ses conditions de vie et de son fonctionnement psychologique. • Maintenir une conscience réflexive de son action et l'ajuster au besoin.

Un modèle intégrant trois dimensions de la personne

Toutes les phases du modèle d'accompagnement en counseling de carrière proposé abordent trois dimensions fondamentales de l'expérience subjective individuelle, soit les ressources personnelles, les conditions de vie et le fonctionnement psychologique. Ainsi, qu'il soit question d'orientation (ou de réorientation), d'insertion (ou de réinsertion) ou encore d'adaptation (ou de réadaptation) professionnelles, chaque personne qui consulte est unique de par son fonctionnement psychologique, ses ressources personnelles, ses conditions du milieu, mais surtout en raison de l'interaction s'opérant entre ces dimensions. Cette dynamique interactive et systématique est illustrée par la figure suivante.

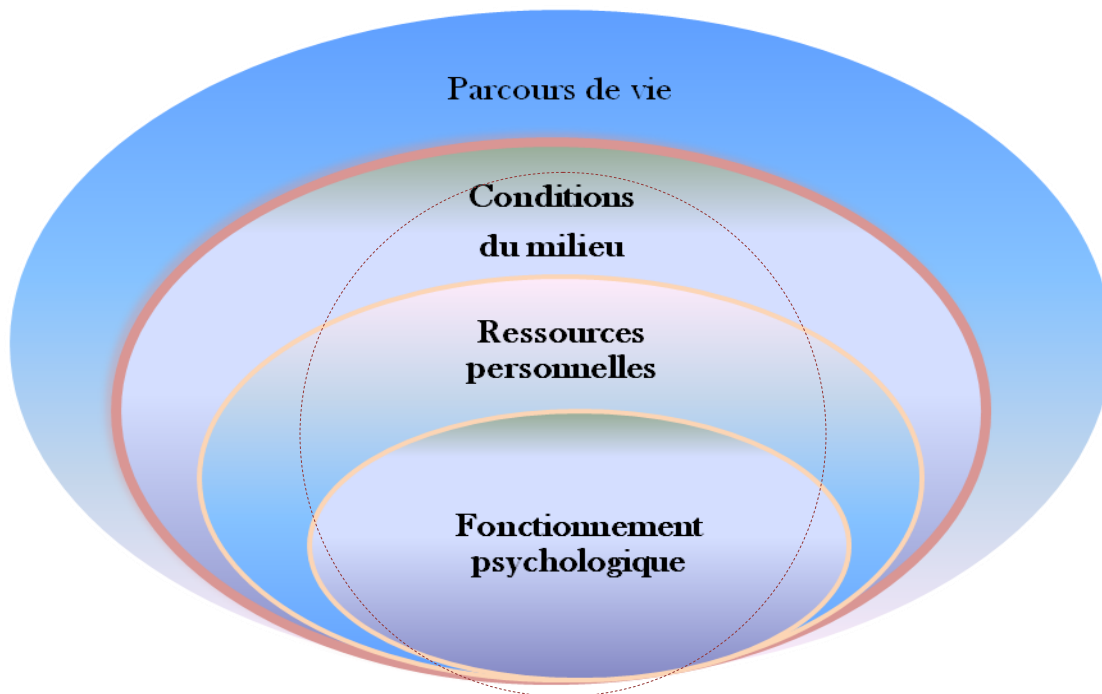


Figure 1. Articulation dynamique et systématique de l'évaluation en orientation.

Selon les expériences et les événements traversés par le client, selon les transitions et les sphères de vie touchées par sa situation actuelle, selon l'état de ses ressources ou encore selon l'influence momentanée d'autres personnes dans sa vie, non seulement le client est-il unique, mais sa situation l'est tout autant.

Globalement :

- Le fonctionnement psychologique influence la manière dont la personne « fonctionne » personnellement et socialement. Celui-ci est notamment influencé par des facteurs d'ordres biologiques, psychologiques et sociaux.
- Les ressources et les limites personnelles servent de médiatrices entre le fonctionnement psychologique et les conditions du milieu.

- Les conditions du milieu sont extérieures à l'individu et constituent le terrain d'expression de l'individu avec le monde.

Le counseling individuel ne s'intéresse pas à évaluer chacune de ces trois dimensions de manière indépendante les unes des autres, mais plutôt à porter de façon continue un regard dynamique de la « personne en contexte ». Les conditions du milieu, les ressources personnelles et le fonctionnement psychologique s'influencent mutuellement et continuellement au gré des actions et des changements amenés par l'un et par l'autre. C'est pourquoi l'on s'intéressera non seulement aux caractéristiques d'une personne, mais aussi à la dynamique de la personne en contexte. Les pages suivantes apportent des précisions sur ce qui est sous-entendu lorsqu'il est question de l'une ou de l'autre de ces trois dimensions. En somme, les stratégies d'intervention orientantes proposées dans ce guide sont associées à une phase qui leur sied le mieux - bien qu'une même activité, adaptée différemment pourrait s'appliquer à une autre phase - et portent sur des actions centrées sur les trois dimensions de la personne, à savoir le fonctionnement psychologique, les ressources personnelles et les conditions du milieu.

AU-DELÀ DES MOTS

Isabelle Simoneau, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Permettre l'expression d'émotions ou de pensées par la création plastique, et par des mots, et ce, dans le but de favoriser un bien-être personnel ou professionnel.

Objectifs spécifiques :

- * Concevoir une création artistique à l'aide d'un ou plusieurs médiums disponibles (*crayons, peinture...*) en counseling de carrière.
- * Nommer les émotions ou les pensées ressenties à la suite d'une création artistique produite dans une rencontre de counseling de carrière.
- * Identifier des moyens pour favoriser un bien-être personnel et professionnel dans la vie de tous les jours.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Matériel requis : Crayons de différentes couleurs et textures – peintures de différentes couleurs – papiers de grandeurs et de couleurs différentes – table

Pour qui ? Nous conseillons cette stratégie d'intervention orientante auprès d'une clientèle éprouvant des difficultés à exprimer des émotions ou des pensées. Parfois, dû à l'intensité de l'émotion et d'autre fois due à la difficulté à s'exprimer (culture différente, handicap physique, déficience intellectuelle). La création artistique facilite donc la communication. Le recours à cette activité inspiré de l'art-thérapie procure au conseiller une approche alternative pour aider son client à exprimer des émotions ou des pensées difficiles à extérioriser, et ce, par la distanciation des émotions. Notamment, des suites d'un

congédiement, de harcèlement psychologique ou d'un accident de travail qui oblige une réorientation...

Pour ce faire, voici la procédure à suivre :

1. Exposer les médiums disponibles au client et l'inviter à choisir celui qu'il souhaite exploiter pour sa création artistique.
2. Expliquer au client qu'il est libre de faire ce qui lui plaît, de la manière dont il le sent et que les connaissances artistiques ne sont pas nécessaires pour l'exercice. Il est important de faire comprendre au client qu'aucun jugement ne sera porté sur son œuvre.
3. Laisser au client le temps nécessaire à l'exécution de son travail. Au besoin, ne pas hésiter à encourager ce dernier à se laisser guider par son inspiration du moment. Certains clients peuvent éprouver de la crainte et avoir des difficultés à amorcer le travail, rassurez-les et soyez attentif au besoin exprimé par ceux-ci.
4. Lorsque l'œuvre est terminée, faire un retour avec le client sur *l'expérience* vécue. Nous suggérons d'aborder des questions telles : *comment avez-vous vécu cette expérience ? Comment vous êtes-vous senties ? En regardant l'image que voyez-vous ? Si l'image pouvait vous parler, que pensez-vous qu'elle vous dirait ? Que retenez-vous ?*
5. Une fois l'échange entre le client et le conseiller terminé, conservez l'œuvre dans le dossier du client pour ainsi suivre son évolution (comparaison des œuvres) au fil des rencontres.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Cette stratégie d'intervention orientante est conçue pour *accompagner* un processus d'orientation. Notamment pour permettre l'émergence d'émotions ou de pensées difficiles à exprimer par un client. Puisque l'art-thérapie nécessite une formation, le conseiller intéresser à se spécialiser en art-thérapie est invité à consulter le site de l'UQAT pour plus d'information. L'activité présentée ci-dessus n'est donc pas conçue dans une optique d'analyse et d'interprétation des refoulements du client, par le concept de projection de la psychanalyse freudienne par exemple. Le but recherché est *l'expérience* vécue par le client en ce moment présent.

Si l'art-thérapie est souvent peu connue des conseillers, il en est de même pour les clients. Il est donc important d'expliquer la visée de l'activité et d'obtenir le consentement éclairé du client avant d'amorcer l'intervention. La création artistique est une mise à nu de soi, il est donc possible que certain client soit retissant. Le conseiller doit rassurer que les compétences artistiques ne sont pas importantes pour pratiquer cette activité et que l'entièreté du processus artistique est exempte de jugement. Finalement, dans le but de favoriser l'émergence du ressenti des clients, nous conseillons l'ajout de la musique à la séance artistique.

PHASE DU PROCESSUS

Exploration

MOTS-CLÉS

- Bien-être
- Création
- Émotion
- Expression
- Pensée

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Cette stratégie d'intervention orientante est inspirée du livre :

Hamel, J. et Labrèche, J. (2010). *Découvrir l'art thérapie. Des mots sur les maux. Des couleurs sur les douleurs*. Paris : Larousse.

AU TRAVERS DES AUTRES

Bianca Séguin-Lefebvre, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Permettre au client d'augmenter son estime de lui pour qu'il soit conscient de sa capacité à prendre des décisions.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Amener le client à développer une image positive de lui au travers des autres personnes de son entourage
- ✕ Visualiser des situations où il prend le contrôle concernant les décisions des autres

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Lorsque le conseiller d'orientation rencontre une personne où le manque de confiance en elle provoque une difficulté à prendre des décisions, cette stratégie peut l'aider à assumer une décision au travers d'un intermédiaire. On procède en 4 phases (percevoir les autres, percevoir le regard des autres, se percevoir positivement au travers des autres, percevoir sa capacité à prendre une décision).

Phase 1 : Amener votre client à nommer des qualités ou des points qu'il apprécie des autres, comme des membres de sa famille ou ses amis. Lui demander d'expliquer la raison pour laquelle il attribue ces termes à ces personnes. Toujours parlé du positif des personnes, on ne veut pas qu'il sente qu'il juge négativement les autres ou qu'il les critique. Le but de la stratégie est d'augmenter son estime donc il est préférable de miser sur les caractéristiques positives des autres puisque nous aborderons ses forces à lui par la suite, et non ses faiblesses.

Phase 2 : Faire l'exercice contraire. Vérifier comment il croit que les autres le perçoivent, toujours selon l'aspect positif, car on veut augmenter sa confiance

en lui et non l'amener à se rabaisser. Cela lui permettra de s'attribuer des qualités au travers des autres. Qu'est-ce que cette personne dirait de toi? Comment te décrirait-elle? Insister sur l'explication des termes qu'il utilisera. Si le client éprouve de la difficulté à s'attribuer les qualités, le c.o peut tenter de débiter en lui attribuant une force qu'il a remarquée depuis le début du processus. Le c.o pourrait aussi lui présenter une liste dans laquelle le client pourra en identifier.

Phase 3 : Une fois qu'il a parlé des autres et que ceux-ci ont parlé de lui, il est temps de l'amener à parler de lui par les autres. Pourquoi cette personne dirait que tu es à l'écoute des autres? Serais-tu d'accord avec ce que ton ami dit de toi? Suite à ce que tu m'as dit, nomme-moi tes trois plus grandes qualités.

Phase 4 : Proposer finalement des mises en situation, en incluant les personnes dont il a parlé. Lui demander ce que cette personne devrait faire dans telle ou telle autre situation (en essayant que cela se rapproche de sa situation). Il pourra se détacher de la situation étant donné qu'il ne se sent pas directement touché et cela l'amènera à proposer une décision potentiellement bonne, selon lui, pour une autre personne. Les étapes 2 et 3 ont permis de faire un renforcement de son image. Le but de l'étape 4 est de l'amener à sentir qu'il est en mesure de prendre une décision pour le bien des autres, et par la suite, pour son propre bien.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Il est important de laisser le temps au client pour répondre. Le c.o doit laisser les silences qui se présenteront, les accepter et attendre que le client se lance suite à sa réflexion. Le conseiller d'orientation doit aussi être vigilant pour ne pas souffler des mots ou induire des caractéristiques aux autres ou à lui-même. Il doit laisser la place au client pour s'assurer que les éléments viennent de lui seul et que cela lui appartient.

PHASE PRINCIPALE D'APPLICATION

En début de processus, soit en exploration. Lorsque le but est la connaissance de soi, que le client éprouve une difficulté à se décrire et qu'il doute de lui.

MOTS-CLÉS

- Capacité décisionnelle
- Confiance en soi
- Mise en situation
- Perception
- Qualités

INSPIRATION

Berthoz, A. (2013). *La décision*. Paris: Odile Jacob. (Thème de perception et de double)

Vécu personnel

LA BOÎTE DE SPAGHETTI, J'AIME TROP DE CHOSES !

Julie Gagnon, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Démontrer à la cliente que le processus d'orientation peut être une longue démarche.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Désamorcer le sentiment d'urgence.
- ✕ Démontrer à la cliente que plus d'une rencontre sera nécessaire pour arriver à un choix.
- ✕ Aider la cliente à se mobiliser par rapport à son orientation.
- ✕ Identifier des options de choix de carrière.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Julie terminera le secondaire l'été prochain. Elle veut choisir son domaine d'études puisque la date d'inscription au CEGEP est le mois prochain. Elle se dit incapable de s'orienter parce qu'elle a trop d'intérêts. Au début de l'entrevue, elle dit qu'elle doit faire un choix pour le premier mars et qu'elle ne sait pas quoi privilégier parce qu'elle aime tout. *«Je voudrais aller en math parce que j'aime jouer avec les chiffres, j'aimerais aussi étudier en soins infirmiers parce que ma cousine est infirmière et ça a l'air le fun de soigner des gens. Aussi, j'ai envie de travailler en informatique parce que j'aime bien surfer sur le net et pitonner sur l'ordi. En plus, j'aime bien quand j'écris à l'ordinateur pour rédiger mes travaux, je pense que j'aime ça composer...Peut-être que je pourrais faire des études en journalisme ou en secrétariat ? Et faire comme toi aussi, peut-être que j'aimerais ça...être un orienteur ça doit être bien, tu n'as pas vraiment besoin de te choisir un métier, tu as l'occasion de voir plein de*

personnes qui font des métiers différents ! Faut que tu m'aides, j'aime trop de choses et je ne sais pas quoi choisir!»

- Dire à la cliente que nous comprenons son malaise en lui reflétant son stress face à l'urgence de son choix de carrière.
- Prendre une boîte de spaghettis et la montrer à la cliente
- Dire à la cliente : «tu vois cette boîte, elle contient plusieurs nouilles.»
- Imaginons que cette boîte représente ta tête en ce moment et que ces spaghettis correspondent à tes intérêts. Trouves-tu qu'il y a beaucoup de spaghettis tout emmêlés?
- Penses-tu que tu peux en prendre un à la fois ?
- Peux-tu prendre un spaghetti dans la boîte ? (présenter la boîte à la cliente).
- Maintenant, penses-tu, qu'ensemble, on peut prendre une nouille à la fois et essayer de démêler les multiples intérêts quant à ton choix de carrière ?
- Considérant que chaque nouille représente un de tes choix, crois-tu qu'à la fin de la rencontre nous aurons démêlé toutes les nouilles ? (L'idée est de faire réaliser à la cliente que le processus se poursuivra plus d'une rencontre.)
- Maintenant, à la fin de nos rencontres, tu aimerais que nous conservions combien de nouilles représentant des possibilités de choix de carrière? (La cliente répond un nombre). L'objectif est alors d'identifier un nombre réaliste de possibilités de choix de carrière
- Faire un retour sur l'activité en demandant à la cliente ce qu'elle a compris avec celle-ci.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Afin que la cliente comprenne bien l'exercice, le conseiller doit s'assurer d'adapter son vocabulaire à la cliente. Je suggère d'enlever la moitié des nouilles de la boîte pour éviter de faire peur au client avec un trop gros nombre de nouilles.

PHASE DU PROCESSUS

Exploration

MOTS-CLÉS

- Démarche
- Désamorcer
- Options
- Se mobiliser
- Sentiment d'urgence

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Beaulieu, D. (2002). Techniques d'impact en psychothérapie, relation d'aide et santé mentale. Québec : Éditions Académie Impact.

LA BOÎTE À SURPRISES

Catherine Gingras, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Éclaircir les intérêts et les besoins d'un client qui est embrouillé.

Objectifs spécifiques :

- * Amener un client peu bavard à s'exprimer.
- * Découvrir les domaines d'emploi favorisés d'un client qui n'arrive pas à mettre le focus sur un ensemble défini d'intérêts professionnels.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

À travers une rencontre en phase d'exploration, lors des échanges axés sur les intérêts, cette stratégie peut être employée lorsqu'un client dit à son conseiller : « *j'veux faire n'importe quoi* » ou « *je ne sais pas...* » ou bien qu'il le fixe du regard sans dire un mot. Autrement dit, lorsque le conseiller se rend compte que son client a de la difficulté à cerner ses intérêts, et bien à ce moment précis, celui-ci peut l'inviter à mettre la main dans une boîte afin d'y recueillir un bout de papier sur lequel un titre d'emploi y est préalablement inscrit. Ainsi à partir de cet emploi, le conseiller peut maintenant amorcer une discussion tournant autour de la réaction de son client qui peut être soit verbale ou non verbale. Pourquoi ça te plaît ? Pourquoi grimaces-tu ? Tes yeux sont brillants, que se passe-t-il ? De cette manière, il est possible de commencer à amasser des informations pouvant se rapporter aux ressources personnelles, au fonctionnement psychologique et aux conditions de son milieu.

Par la suite, le client devra classer, moyennant une explication, tous les titres pigés selon 3 critères; la pile des *intéressants*, la pile des *moyennement intéressants* et la pile des *pas intéressants*. Une pige de 6 à 10 items est suffisante. Le conseiller pourrait ainsi repérer beaucoup d'informations tels les

valeurs, les besoins, les conditions économiques et les expériences de vie de son client. Une fois la pige terminée, le client est invité à attribuer un nom à chacune de ses piles. Ce nom doit être une caractéristique qui rejoint tous les titres d'emplois de chacune des piles. De cette manière, il est possible de mettre le doigt sur les besoins sous-jacents à l'emploi.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Le conseiller doit au préalable inscrire des titres d'emploi sur des morceaux de papier qu'il déposera dans une boîte à cet effet. Pour que cette activité soit optimale, il est essentiel que ces titres d'emploi soit facilement identifiables, donc communs, pour la majorité des gens. Il est également intéressant, dans la mesure du possible, que les titres soient facilement associés au genre féminin ou masculin par exemple : pompier (métier de gars) ou coiffeur (métier de fille). Le conseiller doit aussi prendre soin d'y inscrire des emplois de tous les niveaux d'études (secondaires, collégiaux et universitaires). Ces précautions auront pour effet de maximiser les chances de susciter une réaction chez le client !

Autant que possible, il faut éviter de choisir des titres d'emploi trop généraux qui ne réfèrent pas à des tâches spécifiques. Par exemple, le titre *Personnel de l'exploitation forestière* est trop général et pourrait faire allusion à plusieurs emplois (bûcheron – conducteur de débardeur - opérateur de scie à chaîne). Pour éviter cette confusion, le conseiller peut s'inspirer de la Classification nationale des professions (CNP). Il devrait privilégier les appellations d'emploi au lieu des catégories d'emploi.

PHASE DU PROCESSUS

Exploration

MOTS-CLÉS

- Client embrouillé
- Domaines d'emploi
- Éclaircir
- Focus
- S'exprimer

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Beaulieu, D. (2002). *Techniques d'impact en psychothérapie, relation d'aide et santé mentale*. Québec : Éditions Académie Impact.

LE CLASSEUR MAGIQUE

Chantal Simoneau, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : L'intervention vise à donner au client la connaissance de soi nécessaire afin de répondre aux questions suivantes : qui suis-je ? Et qui deviendrais-je ? (Falardeau & Roy, 2006)

Objectifs spécifiques : Suite à l'intervention, le client devra être capable :

- * D'identifier ses intérêts, ses valeurs et ses aptitudes afin d'être en mesure d'aborder un choix de programme.
- * De mettre en œuvre sa compétence à s'orienter par lui-même.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Présentement à sa dernière année du secondaire, Tristan est âgé de 16 ans. Jusqu'à présent, son parcours scolaire est sans faute même si son intérêt pour les études est plutôt minime. Il connaît l'importance des études et l'impact que peut avoir l'obtention d'un diplôme pour son avenir. En ce qui concerne la question de son avenir, Tristan est dans le néant. N'aimant pas particulièrement l'école, il n'a pas de visée universitaire. Un diplôme d'études professionnel lui conviendrait, par contre, une technique collégiale est sa limite. Dans ses loisirs Tristan aime particulièrement pratiquer le karting, travailler sur son scooter, regarder les sites internet et les émissions de télévision traitant de voitures. Lorsqu'on lui demande s'il désire travailler dans un domaine connexe à l'automobile ou la mécanique, il répond non. Sachant que dans quelques mois il devra faire un choix de programme, Tristan décide qu'il serait temps pour lui de rencontrer un conseiller en orientation.

Objectif spécifique #1 : identifier les intérêts, les valeurs et les aptitudes afin d'être en mesure d'aborder un choix de programme.

Tout processus d'orientation devrait nécessairement passer par l'évaluation du client selon les trois dimensions de la personne telle que mentionnée dans le guide d'évaluation en orientation soit : le fonctionnement psychologique, les ressources personnelles et les conditions du milieu. Ces trois dimensions intimement inter reliés vous dresseront un portrait de votre client et de ses possibilités réelles, mais aussi, et cela mérite d'être mentionné, des possibilités erronées (plutôt lié à l'illusoire) de même que des barrières aux possibilités (souvent lié au manque de confiance en soi ou encore au manque de connaissance de soi). De plus, ayant à notre disposition plusieurs outils psychométriques, il peut s'avérer souhaitable d'enrichir la connaissance de soi à travers les résultats des tests d'habileté mentale ou d'inventaire de personnalité.

C.O. : *Qu'est-ce qui t'amène aujourd'hui Tristan?*

Client : *Je dois faire mon choix de programme bientôt et je ne sais pas dans quel domaine me diriger.*

C.O. : *Si je comprends bien, tu viens me voir parce que tu n'as aucune idée!*

Client : *C'est cela.*

C.O. : *Qu'est-ce que tu aimes?*

Client : *Je ne sais pas!*

C.O. : *Aimes-tu travailler avec les gens, manipuler les objets, travailler avec des concepts?*

Client : *Je ne sais pas, j'ai pensé que vous pourriez me dire dans quoi me diriger.*

C.O. : *Bien entendu Tristan, j'ai la solution à ton problème.*

Ce genre de situation est fréquent en orientation, le client n'a pas une bonne connaissance de lui-même, il a de la difficulté à nommer ses intérêts ou encore

ses aptitudes. Afin de lui faire prendre conscience que lui seul possède la clé de sa connaissance, nous suggérons l'utilisation du classeur magique. Pour ce faire, vous devez simplement aménager un tiroir de votre classeur ou son contenu sera une suite de chemise contenant des professions ou encore des choix de programme. Vous demandez à votre client de choisir une chemise au hasard, n'importe laquelle. Une fois la chemise choisie, vous regardez la profession ou le choix de programme contenu à l'intérieur et vous mentionnez à votre client qu'il s'agit là de son avenir (ex. : Tristan, tu as choisi de devenir kinésologue). La réaction du client devrait être immédiate. Cette méthode vise principalement à faire prendre conscience au client qu'un choix de programme ou de profession doit être fait en considération avec sa personnalité, ce qui le caractérise, en d'autres termes, ce qui le fait vibrer.

Objectif spécifique #2 : Mettre en œuvre sa compétence à s'orienter par lui-même.

Afin de répondre au deuxième objectif, nous devons indubitablement passer par la connaissance de soi (intérêt, valeurs, aptitudes) et la compréhension de la personne selon les trois dimensions. Sachant maintenant *qui il est*, le client peut réfléchir plus aisément à *qui deviendrais-je!* Ceci étant, nous devons assurer la perpétuité du processus. Pour ce faire, nous devez outiller le client afin qu'il puisse s'orienter par lui-même si besoin était. Parmi les outils à fournir au client vous pourriez entre autres l'introduire au site Repère, osez les études ou encore, IMT en ligne, Emploi-Avenir et Monemploi.com. À cela peut s'ajouter quelques exercices papier crayon tel que la roue de la carrière (Amundson & Poehnell, 1996), mais aussi des guides références, le nom de personnes-ressources ou service d'orientation.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

L'activité du classeur magique peut servir de point de départ au processus de connaissance de soi. D'emblé, le client devrait mentionner que le programme d'étude ou la profession choisie ne lui convient pas. Il s'agit là d'un tremplin afin d'amorcer la discussion pour identifier ce qui ne lui « convient pas » dans le programme ou la profession choisie au hasard et de faire des liens avec ses intérêts, ses valeurs et ses aptitudes.

PHASE DU PROCESSUS

Exploration

MOTS-CLÉS

- Choix de programme
- Compétence
- Connaissance de soi
- Identifier
- S'orienter

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Inspiré du vécu personnel.

ANNEXE II
Plan d'évolution et de maintien

Situation	Nouvelle réaction (comportements- pensées- sentiments)	État du moi (Parent-Enfant- Adulte)	Indicateur de réussite

LA CIBLE

Marie-Claude Bergeron, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIF

Objectif général : Cerner le besoin du client afin de déterminer l'objectif à atteindre dans un contexte d'orientation professionnelle.

Objectif spécifique :

- ✕ Aider le client à verbaliser son besoin personnel en ce qui concerne sa démarche d'orientation.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

La technique de *pseudorientation temporelle*, à laquelle font référence Bradler et Grindler, tous deux auteurs du livre *Le recadrage. Transformer la perception de la réalité avec la PNL* peut surtout être utilisé lors de la première rencontre avec un client. Cette technique renvoie à des événements du passé sous hypnose. À la fin de la séance, le psychothérapeute réveille son client et lui dit qu'il est guéri. Il demande alors au client quels sont les éléments qui l'ont aidé à se rétablir. De cette façon, le client identifie lui-même les interventions qu'il juge aidantes.

Dans un contexte d'orientation, lors de la première rencontre le conseiller peut demander à son client de faire une visualisation. Le client doit fermer ses yeux et le conseiller lui pose la question suivante : « Imaginons que nous sommes trois mois plus tard et que tu es présentement à ta dernière rencontre avec moi, qu'est-ce qui fait en sorte que tu as atteint ton objectif ? » ou « Nous sommes présentement à notre dernière rencontre, qu'est-ce qui fait en sorte que tu es satisfait de ta démarche d'orientation ? ». Le client doit alors se concentrer et verbaliser les pistes d'interventions qu'il juge pertinentes et aidantes. De cette

manière, le client rend service à son conseiller et lui indique des pistes d'interventions qui seront susceptibles d'avoir un impact sur lui.

De ce fait, en cours de processus, si le conseiller se rend compte que les besoins du client se sont modifiés, il peut faire un retour sur l'activité dont il a fait lors de la première rencontre. Cela va permettre au client de comparer les besoins qu'il avait jadis visualisés et ses présents besoins. Suite à cette comparaison, le conseiller pourra aider son client à identifier quel est son véritable besoin afin d'atteindre son objectif.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Afin de faire une visualisation avec le client, il faut que le conseiller soit en mesure de juger si la relation de confiance est suffisamment bien établie. Ce n'est malheureusement pas tous les clients qui sont à l'aise d'effectuer une visualisation. Dans ce même ordre d'idée, il faut également que le conseiller se sente à l'aise d'utiliser cette stratégie.

PHASE DU PROCESSUS

Exploration

MOTS-CLÉS

- Besoins
- Cerner
- Déterminer
- Objectif
- Verbaliser

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Bandler, R. et Grinder, J. (2005). *Le recadrage. Transformer la perception de la réalité avec la PNL*. Paris : Interéditions.

LA COURSE AU TRÉSOR

Amélie Lesage-Avon, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Déterminer avec le client son objectif et les résultats qu'ils jugent significatifs pour atteindre son but.

Objectifs spécifiques

- ✕ Faciliter la compréhension mutuelle du conseiller et du client quant aux attentes en lien avec le processus.
- ✕ Détailler les objectifs du client.
- ✕ Aider le client à se séparer de ces attentes irréalistes.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

En début de processus de counseling de carrière, il est possible d'utiliser cette activité pour établir avec le client la direction souhaitée. Le conseiller peut se servir de la métaphore pour établir avec le client quelles étapes celui-ci souhaite franchir au travers des rencontres et quel résultat serait satisfaisant pour lui. À l'aide de la métaphore, le conseiller peut ainsi créer une entente en abordant les limites et les possibilités qu'offre un processus d'orientation.

Conseiller : *Tu es venu me rencontrer aujourd'hui pour la première fois et j'entends beaucoup d'informations dans ce que tu me dis. J'aimerais que l'on prenne un peu le temps de s'arrêter. Tu sembles vouloir beaucoup de choses et je veux être certain que nous allions vers la même direction.*

Client : *C'est que je veux beaucoup de choses! Il me semble que cela fait longtemps que j'ai hâte de rencontrer quelqu'un qui va m'aider!*

Conseiller : *J'entends ton enthousiasme et je crois qu'il serait intéressant d'utiliser toutes ses énergies vers un but précis pour que nous travaillions ensemble pour t'aider.*

Client : *C'est une bonne idée.*

Conseiller : *Si nous avons un objectif, comme dans une chasse au trésor, quel pourrait être l'objectif final, quel pourrait être le trésor que l'on cherche?*

Client : *Hum, je voudrais réussir mes entrevues, faire un curriculum vitae, je veux aussi me trouver un emploi, mais pour ça, choisir ce que je veux faire, je veux aussi être certain que je vais choisir la bonne chose, je veux choisir un emploi que je vais garder tout le reste de ma vie.*

Conseiller : *Tu me dis encore beaucoup de choses, il faudrait qu'on démêle tout ça ensemble. Comme dans une chasse au trésor, est-ce possible que nous ayons des indices nous permettant de croire que nous progressons vers le trésor?*

Client : *Oui, ça se pourrait.*

Conseiller : *Dans ce que tu m'as nommé tout à l'heure, quels pourraient être les indices qui nous montrent que nous atteignons ton objectif.*

Client : *Je voudrais choisir la bonne chose.*

Conseiller : *Essayons d'être plus précis, comment pourrions-nous savoir que nous nous dirigeons vers le bon choix? Quel indice pourrions-nous avoir pour savoir que nous sommes en chemin vers le trésor?*

De cette façon, le conseiller peut aller distinguer l'objectif réel du client et établir le niveau de satisfaction obtenu lors d'atteinte des balises. Le conseiller pourra, durant le processus, se référer à cette métaphore pour s'assurer que l'objectif du client est le même.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Il est important de reconnaître ses limites et d'établir avec le client la structure des rencontres. À l'aide de la métaphore, il est possible de parler des efforts que doit fournir le client pour arriver à son trésor et s'assurer qu'il comprend bien

l'implication qui lui est demandée dans le processus. De plus, cette métaphore permet de faire comprendre au client l'importance de se fixer des buts réalistes, et ce, même si la métaphore est fantaisiste.

Il est possible qu'au cours des rencontres, de nouveaux indices s'ajoutent et que certains s'éliminent d'eux-mêmes.

Cette métaphore peut s'appliquer à tout type de clientèle, mais peut être ajustée au besoin. Par contre, il est important de conserver l'idée générale qui consiste à établir un but principal (un trésor) et des étapes pour l'atteindre (les indices).

PHASE DU PROCESSUS

Exploration

MOTS-CLÉS

- Attentes
- Métaphores
- Objectifs
- Réalisme
- Résultats

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Amundson, E. N., (2009) *Active engagement, the being and doing of a career counselling*, Winnipeg, Ergon communication

Fortin, B. (2006) *Intervenir en santé mentale*, Québec, Édition Fides.

LE CUBE RUBIK : MULTIPLE FACETTES

Marcela Pineda, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Aider le participant à définir un objectif professionnel selon ses intérêts et compétences.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Définir les intérêts, aptitudes, compétences, qualités professionnelles de la personne afin de cibler un programme d'étude.
- ✕ Permettre d'amorcer une réflexion quant au choix professionnel.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

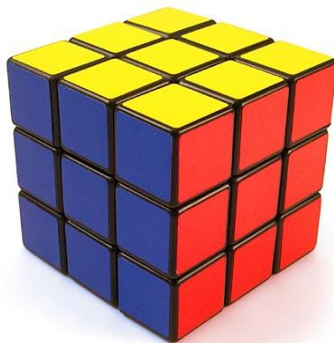
Une personne dans le début de la vingtaine rencontre un conseiller d'orientation, car elle aimerait s'inscrire à l'école, mais elle ne sait pas en quoi. Cette personne a son diplôme d'études secondaires. Elle a fait une session au cégep en sciences humaines. Depuis peu, elle a abandonné le cégep en cours de session, du fait qu'elle n'aimait pas les cours et ne voyait pas l'intérêt de continuer. Elle avait choisi le programme sciences humaines, car la plupart de ses amis avaient choisi ce programme. De plus, elle ne savait pas trop quel programme pouvait l'intéresser. Depuis la fin du secondaire, elle n'a jamais vraiment pris le temps de réfléchir à son avenir professionnel. Elle a également de la difficulté à cibler ses intérêts et ses valeurs qu'elle aimerait retrouver dans un emploi. Ses parents l'ont souvent encouragé à poursuivre des études postsecondaires. Elle aimerait continuer d'étudier, par contre, elle ne veut pas étudier sans but. Par ailleurs, plusieurs domaines l'intéressent : psychologie, science, enseignement, et elle ne sait pas lequel est le bon pour elle. Avec tant de choix, il est difficile de savoir ce qui lui convient. Elle parle aussi de diverses passions telles que la musique; elle joue de la guitare. Elle aime également le

sport. Elle pense que ses passions pourraient être envisagées pour aboutir en profession. Elle est confuse. Elle a besoin d'aide pour démêler tout cela : passions, valeurs, champ d'intérêt, aptitudes, etc. Sa préoccupation est de vite choisir une formation qui correspond à ses goûts, à ses intérêts, et qui est faite pour elle tout en tenant compte des débouchés du marché du travail. Elle se sent pressée, pratiquement dans l'urgence de faire un choix, car elle en a assez de rien faire de sa vie.

Suite à l'évaluation du besoin, montrer à la cliente l'image du *Cube Rubik* mélangé. Demander de décrire à sa manière ce que l'image représente pour elle. Le *Cube Rubik* mélangé est une représentation de la personne qui ne connaît pas ses intérêts, et qui a de la difficulté à définir un choix professionnel, car celle-ci est confuse.



Les six côtés représentent les différentes facettes de la personnalité de la personne. La connaissance de soi est une base à la démarche d'orientation scolaire, et permet de choisir les meilleures options possibles. Par la suite, le conseiller montre la deuxième image du cube.



Demander à la cliente de décrire ce qu'elle ressent lorsqu'elle voit le cube en ordre. Par la suite, demander à la cliente combien de temps qu'elle croit que cela prend avant de remettre le tout en ordre de couleurs.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Ceux qui connaissent le jeu savent que la résolution du « casse-tête » peut être longue et compliquée ou peut être simple aussi, tout comme le travail d'introspection et de connaissance de soi. Parfois, cela peut prendre des années avant de savoir qui l'on est et ce que l'on veut vraiment. Faites le lien entre le *Cube Rubik* et la démarche d'orientation. Expliquer à la cliente qu'il faudra quelques rencontres avant de mettre de l'ordre dans ses valeurs, intérêts, compétences, afin de faire un choix de formation qui lui convient. Il faut investir du temps, et de l'énergie. Si le client ne connaît pas le jeu, il faut expliquer le but du jeu pour faciliter la compréhension. Par ailleurs, si le conseiller possède un Cube Rubik ou décide d'en acheter un, cela peut servir également pour l'intervention. Demander au client de décrire le cube qu'il a entre les mains, et par la suite demander de mettre les couleurs similaires ensemble. Regarder et analyser la réaction face à la difficulté de l'accomplissement de la tâche. Revenir par la suite sur le non verbal, et de ce qu'il pense de ce jeu.

PHASE DU PROCESSUS

Exploration

MOTS-CLÉS

- Compétence
- Définition
- Intérêts
- Objectif
- Réflexion

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Beaulieu, D. (2002). *Techniques d'impact en psychothérapie, relation d'aide et santé mentale*. Québec : Éditions Académie Impact.

L'ÉMOTION DANS LES 5 SENS

Amélie Lesage-Avon, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Permettre au client d'explorer des émotions qu'il vit en exprimant des sensations significatives pour lui.

Objectifs spécifiques

- ✕ Favoriser le partage d'émotions difficiles à verbaliser.
- ✕ Laisser une place importante au vécu subjectif du client.
- ✕ Aider le client à s'approprier ses émotions positives et négatives.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

L'activité peut être réalisée à partir du moment où l'alliance entre le client et le conseiller est créée. Elle peut servir dans un processus de counseling individuel avec tous les types de clientèle. Elle ne nécessite aucun matériel spécifique.

Lorsque le conseiller observe chez le client des changements dans son comportement et qu'il sent que le client vit une émotion qu'il ne nomme pas, celui-ci peut inviter le client à décrire son émotion sous forme de sensation. Que ce soit une odeur, un goût, une texture, un son, une image ou un amalgame de ces choses, le conseiller peut demander au client de prendre le temps de réfléchir et de nommer son émotion à l'aide d'un sens. On peut aussi suggérer au client de fermer les yeux pour un meilleur contact avec son émotion. « Si l'émotion que tu vis était une texture, comment serait-elle? », « Si l'émotion que tu ressens émettait un son, quel serait-il? » ou alors « Si tu pouvais placer une image sur ce que tu ressens, comment la décrirais-tu? »

De cette façon, le client peut aborder cette émotion, aussi intense soit-elle, en l'exprimant à l'aide d'un sens ou même plusieurs. À l'aide de son propre langage, le client peut alors s'approprier une partie de son univers émotif tout en étant en relation avec le conseiller.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Il peut être aussi intéressant d'aller voir avec le client quels souvenirs sont associés aux perceptions choisies. « Est-ce que cette odeur te rappelle quelque chose de particulier? » Il est important de ne pas pousser le client à répondre s'il n'est pas prêt et respecter son rythme. Il est aussi possible de faire des liens entre des situations déjà vécues lors des rencontres et établir des nuances. « Lorsqu'il t'est arrivé cela, est-ce que l'émotion était similaire, la même texture? » La dimension sensitive peut alors être utilisée comme barème et servir de métaphore par la suite. Il est même possible que le client adopte lui-même ce langage et emploie les expressions utilisées à d'autres moments dans les rencontres.

Si l'émotion vécue par le client devient trop intense, il est suggéré de demander à celui-ci d'ouvrir les yeux. Le conseiller peut aussi demander au client de décrire les objets qu'ils voient dans la pièce

PHASE DU PROCESSUS

Exploration

MOTS-CLÉS

- Émotions
- Partage
- Sensations significatives
- Vécu subjectif
- Verbalisation

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Fortin, B. (2006) Intervenir en santé mentale, Québec, Édition Fides.

L'ESQUISSE

Catherine Perreault, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Augmenter l'engagement du client face à son processus d'orientation.

Objectifs spécifiques :

- × Établir un ou des objectifs.
- × Identifier les motivations du client.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Habituellement, avant de commencer la phase d'exploration avec le client, le conseiller prend une entente avec le client par rapport à ce qu'ils pourront faire ensemble dans ce processus. À ce moment, les attentes, les besoins, les craintes du client sont discutées verbalement et le conseiller notera ceux-ci dans ses notes évolutives. Par contre, le client ne met pas nécessairement tout cela par écrit. Comme le processus fait évoluer la personne, il est possible de croire que le client ne se souviendra peut-être pas d'où il voulait être rendu à la fin du processus ou quels étaient les enjeux de ce processus pour lui. Donc, c'est après avoir clarifié les attentes et les besoins du client face au processus qu'il a choisi d'entreprendre que cette stratégie d'intervention pourrait s'introduire. En effet, elle a pour but d'aider le client à s'engager dans le processus et de l'aider à se souvenir qu'elles étaient ses intentions lorsqu'il a commencé le processus. En se rappelant de ses attentes de départ, le client pourra mieux évaluer le chemin qu'il aura parcouru et ce qui lui reste à faire pour atteindre ses objectifs. C'est en quelque sorte de demander au client de faire une ébauche ou un plan de travail sur lequel il veut se pencher, de faire une esquisse d'où il se voit à la fin du processus. Lorsque l'alliance de travail

sera conclue entre le client et le conseiller, celui-ci demande à son client de mettre par écrit ses besoins, ses craintes, par rapport au processus, ses attentes, comment il croit que cela va se dérouler, ses objectifs et toute autre réflexion en relation avec le processus. Lorsque la lettre est complétée, le conseiller met cette dernière en lieu sûr, sans la lire, et la garde jusqu'à la fin du processus. À la dernière rencontre, le conseiller remet la lettre au client et il lui laisse du temps pour la lire. À ce moment, la lettre peut servir pour le bilan final de la rencontre. Le conseiller et le client peuvent alors comparer les attentes initiales avec le résultat du processus et évaluer les points positifs de la démarche. C'est aussi à ce moment que le client peut identifier les actions qu'il doit mettre en œuvres pour atteindre ses objectifs. Finalement, un mois après la fin du processus, le conseiller peut envoyer une copie du plan d'action au client avec ses objectifs et lui les points positifs de la démarche afin de l'encourager à continuer ses démarches. De cette façon, le conseiller rappelle au client ses motivations et l'encourage à continuer ses actions.

En résumé, l'activité peut se présenter en trois étapes :

- L'écriture de la lettre par le client.
- Remise et analyse de la lettre à la dernière rencontre.
- Un mois après la fin du processus, envoi de la lettre du conseiller.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Cette activité peut être plus difficile à réaliser dans certains contextes, mais elle pourrait être modifiée en conséquence. Par exemple, dans le milieu scolaire, le suivi pourrait être fait verbalement plutôt que par une lettre envoyée par la poste, puisque le conseiller pourra encore voir le jeune à l'école. De plus, cette stratégie pourrait être moins utile avec une clientèle qui a de la difficulté à bien identifier les enjeux du processus ou qui n'est pas attirée par la rédaction. Pour ce qui est de l'écriture de la lettre, elle peut être faite pendant une rencontre ou comme devoir, selon le client et le temps dont dispose le conseiller.

PHASE DU PROCESSUS

Exploration (idéalement avant le processus)

MOTS-CLÉS

- Attentes
- Engagement
- Motivations
- Objectifs
- Processus d'orientation

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Beaulieu, D. (2002). *Techniques d'impact en psychothérapie, relation d'aide et santé mentale*. Québec : Éditions Académie Impact.

Inspiré du vécu personnel.

L'EXPÉRIENCE MULTISENSORIELLE

Catherine Perreault, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Aider le client dans sa prise de décision.

Objectifs spécifiques :

- * Explorer l'information kinesthésique reliée à deux choix.
- * Augmenter la capacité de visualisation chez le client.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

La prise de décision est un élément incontournable avec lequel tous les conseillers d'orientation ont à travailler. En effet, une partie des personnes qui consultent un conseiller d'orientation le font parce qu'ils ont beaucoup de difficulté à faire un choix. Les clients sont souvent habitués de faire une liste de pour ou contre, ou davantage/désavantage, mais parfois, ce processus ne leur permet pas de prendre la décision finale. En effet, les arguments présents dans ce genre de liste mettent de l'avant des arguments pratiques et rationnels. Par exemple, quel est le salaire, les horaires, les tâches, les milieux de travail, etc. Par contre, le client peut avoir oublié de prendre en compte la sphère émotionnelle et les sensations internes que ces choix peuvent lui faire ressentir. Donc, cette activité peut s'avérer utile lorsqu'une personne hésite entre 2 ou 3 choix et qu'elle n'arrive pas à prendre une décision. D'abord, le conseiller propose au client d'essayer une activité de visualisation. Le conseiller dispose une chaise par choix dans son bureau, avec, sur chacune, le nom des choix du client, enseignant et physiothérapeute, par exemple. Le conseiller explique ensuite que chaque chaise représente un de ses choix. Le conseiller demande au client de s'asseoir sur l'une des chaises. Lorsqu'il est assis, le conseiller lui demande de fermer les yeux et de s'imaginer qu'il est maintenant devenu

enseignant, par exemple. Ensuite, le conseiller lui demande de s'imaginer une journée de travail dans cet emploi, qu'est-ce qu'il ferait, comment il se sentirait après sa journée de travail, quelle attitude il aurait. Le but est d'aider le client à se sentir comme s'il avait pris ce choix afin qu'il puisse voir comment il réagit. Le conseiller peut aussi interroger le client à savoir comment il se sent psychologiquement, physiquement, ressent-il des tensions et d'où proviennent ces tensions? Par la suite, le conseiller demande au client de faire la même chose pour l'autre choix. À la fin de ces deux introspections, le client et le conseiller doivent revenir sur toutes les dimensions que le client a pu ressentir pour chaque choix.

MISES EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Cette activité peut être très exigeante pour le client, car elle demande beaucoup de concentration. Donc, cette activité est à proscrire lorsque le client hésite avec plus de 3 choix. D'une part parce qu'elle demande beaucoup de temps pour chaque choix, et d'une autre part, parce que le nombre d'informations qu'elle permet d'aller chercher est grand, donc il serait difficile pour le client de se souvenir de tout ce qu'il a ressenti pendant 4 ou 5 introspections. Aussi, il est important que le conseiller s'assure que le client soit à l'aise avec ce genre d'activité, car si le client ne prend pas cette activité au sérieux, elle pourrait s'avérer infructueuse. Dans le même sens, avant d'aller de l'avant avec cette stratégie d'intervention, le conseiller doit s'assurer que le client ait de bonnes connaissances des choix qu'il veut utiliser pour l'introspection. En effet, si le conseiller fait faire cette activité à un client qui ne connaît pas bien ce qu'est la profession de physiothérapeute, par exemple, il se peut qu'il ait plusieurs préjugés et la méconnaissance du client pourrait biaiser son jugement sur le métier, et, par le fait même, les sensations qu'il aura ressenties pendant l'activité.

PHASE DU PROCESSUS

Exploration

MOTS-CLÉS

- Choix
- Exploration
- Information kinesthésique
- Prise de décision
- Visualisation

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Beaulieu, D. (2002). *Techniques d'impact en psychothérapie, relation d'aide et santé mentale*. Québec : Éditions Académie Impact.

De plus, cette stratégie d'intervention incorpore aussi des concepts liés à la concentration musculaire proposée dans la Gestalt thérapie (SRC).

IMAGERIE COGNITIVE!

Donata Saint-Amand, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Aider un étudiant à entreprendre ses propres choix académiques.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Reconnaître dans son discours les choix imposés.
- ✕ Déstabiliser les fausses croyances professionnelles.
- ✕ Cibler la formation qui l'intéresse et le cheminement académique approprié.
- ✕ Établir un parcours scolaire adapté.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Un professeur vous demande de rencontrer un étudiant qui semble avoir de la difficulté à s'accrocher à l'école et dont les notes chutent. À la première rencontre, l'étudiant est réticent et ne veut pas être dans votre bureau. Il vous dit qu'il perd son temps et que vous perdez aussi votre temps. Il ne faut pas démontrer de la résistance, il faut demeurer une ouverture et de l'amusement. Il est important de ne pas le bombarder de question et suivre son rythme. Le conseiller doit lui demander : « Pourquoi es-tu ici? ». Plusieurs choix s'offrent au conseiller comme réponse :

1. L'étudiant reste muet : Démontrer qu'il est venu malgré tout et qu'il doit bien y avoir une raison qui explique ce choix. S'il ne répond toujours pas, le conseiller devrait lui dire qu'ils ont un temps délimité à passer ensemble et qu'il est disponible à passer ce temps là en silence. Il ne faut surtout pas démontrer de l'embêtement ou de l'ennui. De plus, il ne faut pas faire autre

chose. Le conseiller doit demeurer présent pour l'élève. Si l'élève lui dit qu'il ne sait pas quoi dire, le conseiller pourrait établir un climat de confiance en lui parlant de lui et de son cheminement académique. Il est suggéré de commencer son discours avec des choix légers et non orientés vers la demande initiale, c'est-à-dire qu'il devrait partager ses passe-temps préférés, les activités qu'il aimait le moins, les gens qu'il aimait côtoyer, etc. Si une ouverture se présente, le conseiller peut demander au client : Et toi, aimerais-tu jaser de ce que tu aimes faire à l'extérieur de l'école?

2. L'étudiant est réticent : Le conseiller doit entreprendre la discussion en partageant son expérience personnelle afin de créer un climat de camaraderie. À partir de ce moment, il devra questionner l'élève quant à l'élément déclencheur de sa performance scolaire. À travers, les bulletins scolaires, le conseiller pourra cibler le moment déclencheur du changement d'attitude et l'interroger sur cette période quant à ses activités, son fonctionnement psychologique, ses ressources personnelles et ses conditions du milieu.

Il faut entreprendre une discussion légère, sans directive définie. Le but est d'Amorcer le processus en créant un climat sans autorité. Au cours de la discussion, l'étudiant vous informe qu'il ne détient jamais le choix de faire ce qu'il veut vraiment. Il ne veut plus aller à l'école parce que c'est le choix de ses parents et de la société.

Pour faire suite aux propos du client, le conseiller sort une multitude d'images pris sur le web identifiant diverses situations (un diplômé, une personne faisant du travail manuel, une personne écroulée sous des dossiers dans un bureau, un enfant encagé avec ses parents qui le regardent d'un air méprisant, un enfant qui est tenu en laisse par ses parents, des images de mots tels que honte, mon père veut, ma mère veut et moi...). Tout ce qui pourrait représenter les représentations parentales ou états d'âme d'un étudiant. À cette fin, une

recherche exhaustive devra être conduit afin d'avoir des images variées. Il se peut que le client ne choisisse pas une image, dans ce cas, le conseiller doit le questionner sur la raison de son indécision et ce qu'il aurait aimé choisir.

Le client choisi une image représentant son encagement par rapport à la liberté des parents. Il informe le conseiller qu'il doit respecter des attentes qui sont à l'encontre de ce qu'il désire vraiment parce que ses parents en ont décidés autrement. Le conseiller explore la relation du client avec les parents ainsi que les désirs réels du client. L'imagerie peut encore être utilisée pour définir cette relation. Il peut lui demander de décrire la relation idéale entre les parents et un enfant et en quoi cette image diffère de ce qu'il connaît.

Étudiant : *chez moi, mes parents, surtout mon père s'attend à ce que je ne sois pas comme lui.*

Conseiller : *Comme lui?*

Étudiant : *Ben oui, comme lui. Il n'a pas fait de très grandes études et je crois qu'il a honte à cause de mes tantes et de la famille du côté de ma mère.*

Conseiller : *honte? Tu crois qu'ils le méprisent?*

Étudiant : *Peut-être, ma mère c'est le contraire de mon père. Elle veut que je sois comme elle. Elle veut que je fasse comme elle.*

Conseiller : *J'entends plusieurs sous-entendus dans tes propos. Que cherches-tu à me faire comprendre?*

Étudiant : *Je ne sais pas. J'ai l'impression de ne pas savoir qui je suis entre les deux.*

Conseiller : *tu as l'impression de subir leurs volontés et de ne pas savoir ce qui te définit en tant qu'individu.*

Étudiant : *Oui, un peu. Je suis mélangé et je ne sais pas pourquoi je devrais persister à être ici. C'est leur décision pour moi. Ça me tente plus.*

Conseiller : *L'école est une façon de dire à tes parents que tu désires entreprendre tes propres choix. Si je comprends bien, tes résultats scolaires et tes attitudes ici sont comme une sorte de rébellion?*

Étudiant : *J'imagine, oui. D'une certaine façon!*

Conseiller : *Je crois avoir compris ce que tu essaies de me dire et je comprends ta frustration et déception face à ta situation. Ça va me plaisir de t'accompagner dans cette démarche. Comment envisages-tu que nous débutions tout ça, ensemble?*

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Dans le but de réaliser ce processus avec la participation constante du client, il est essentiel que le conseiller ne cherche pas à cacher ses motivations et qu'il les explique au client avant d'entreprendre quoi que ce soit. Il doit faire preuve de transparence afin de maintenir une relation de confiance avec le client.

PHASE DU PROCESSUS

Exploration

MOTS-CLÉS

- Cibler
- Déstabiliser
- Entreprendre
- Fausses croyances
- Reconnaître

SOURCES D'INSPIRATIONS ET RÉFÉRENCES

«Utilisation du jeu de la deuxième phase» du livre :
Muratori, F., Espasa, F.P.,(2008). *Manuel de psychothérapie brève des troubles émotionnels de l'enfant*, France : Le fil rouge.

LE JEU DES 10 « JE »

Émilie Martin-Sanchez, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Parler de soi et déterminer les besoins fondamentaux, intérêts, valeurs de la personne dans le but d'avoir une meilleure connaissance de soi.

Objectifs spécifiques:

- ✦ Réfléchir à des situations positives et négatives.
- ✦ Choisir des exemples représentatifs de situations vécues.
- ✦ Extraire les besoins fondamentaux, intérêts et valeurs puis les transposer dans la vie professionnelle.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Cette activité pourrait être proposée aux personnes ayant de la difficulté à savoir ce qu'elles aiment ou à s'affirmer. Il s'agit d'une activité de connaissance de soi pouvant être utilisés avec tous les types de clientèle. De nombreuses personnes disent savoir ce qu'elles n'aiment pas, mais il est parfois plus difficile d'exprimer clairement leurs intérêts. Déterminer les aspects qu'elles aiment le moins amènera par réciproque les aspects importants pour elles.

Le conseiller invite la personne à compléter le début des phrases suivantes et à justifier cette affirmation à l'aide d'un exemple extrait de leur vie. Cet exercice amène le client à mélanger l'abstrait (avec la réflexion) au concret (avec l'exemple). La personne entre en introspection pour se définir, l'exemple appuiera alors ses propos et amènera davantage d'informations sur le comportement du client. Pour un client montrant une résistance, il est possible de lui proposer de commencer par trouver une situation marquante (exemple)

pour ensuite réfléchir sur les éléments significatifs à extraire. S'il n'est pas vraiment pas en mesure de compléter les phrases, le conseiller travaillera alors avec le client à partir des exemples. Le conseiller fait un retour avec le client pour chacune des réponses et le fait s'exprimer davantage jusqu'à clarifier des éléments concrets qu'il pourra transférer à d'autres situations. La dernière étape de l'exercice est justement de transposer ces constats sur le domaine professionnel. À partir de ces affirmations, le conseiller pourra travailler avec le client sur les besoins et conditions de travail qu'il devra retrouver en emploi.

Exemple d'une activité :

Client : *Je suis une personne curieuse et débrouillarde. Exemple : Je suis partie toute seule vivre un an en Australie.*

Le conseiller : *Un an en Australie, intéressant! Qu'est-ce qui te fait dire que tu as été débrouillarde?*

1- Je ne suis pas	exemple réel
2-J'aime être	exemple réel
3-Je n'aime pas être	exemple réel
4-J'ai besoin de	exemple réel
5-Je n'ai pas besoin de	exemple réel
6-Je préfère avoir	exemple réel
7-Je suis particulièrement fière de moi quand	exemple réel
8-Je vis du stress quand	exemple réel
9-Je performe quand	exemple réel

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Cette activité peut être proposée après l'exploration, elle permettra au client de mieux se connaître pour passer à l'étape compréhension. Elle est réalisée par le

client en dehors des rencontres, mais il est possible de remplir la première phrase avec le client pour le rassurer.

PHASE DU PROCESSUS

Exploration

MOTS-CLÉS

- Besoins fondamentaux
- Connaissance de soi
- Extraire
- Parler de soi
- Transposer

SOURCES D'INSPIRATIONS ET DE RÉFÉRENCES

Corneau, Guy, (2004) La guérison du cœur. Nos souffrances ont-elles un sens?

LEQUEL DES DEUX CHAPEAUX?

Bianca Séguin-Lefebvre, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQAM)

OBJECTIFS

Objectif général : Mettre en application une méthode visant à comparer deux options envisagées dans le but de faire un choix réfléchi et éclairé

Objectifs spécifiques :

- Analyser le pour et le contre de deux avenues
- Accorder une valeur à chaque élément identifié comme positif ou négatif, pour évaluer le poids des deux décisions possibles

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Matériel requis : 2 feuilles de papier, 1 crayon, un sac de billes et deux chapeaux

Annie, 26 ans, se présente au bureau d'un c.o en lui demandant de l'aider, car elle vit actuellement un dilemme important. Elle vient de terminer son baccalauréat en philosophie à l'UQAM et elle veut poursuivre à la maîtrise. Malheureusement, elle a été refusée à la maîtrise à Montréal, car ses notes n'étaient pas assez élevées. Cependant, elle a tenté sa chance à l'université de Laval à Québec et elle a été acceptée par celle-ci. Étant très limitée dans ses perspectives d'emploi avec seulement un diplôme de premier cycle universitaire, elle se sent dans l'obligation de poursuivre ses études au deuxième cycle. Elle ne sait pas si elle est prête à déménager si loin pour suivre son objectif. Sans rien avoir ciblé pour l'instant, elle envisage tout de même de pouvoir poursuivre dans un autre domaine pour rester à Montréal. Sa problématique est donc au niveau du déménagement, ce qui peut sembler hors contexte en termes d'orientation, mais cette décision entraînera des conséquences considérables dans son parcours professionnel et personnel. Elle se dit dépassée par la situation et vit beaucoup de craintes.

La stratégie proposée vise à aider Annie dans sa prise de décision, de manière à ce qu'elle mette en application une méthode lui permettant de clarifier les deux options et leurs enjeux. Le conseiller procède en trois étapes tandem :

1. Demander au client de faire le pour et le contre de chaque avenue considérée.

Pour se faire, elle devra prendre deux feuilles de papier qu'elle divise en deux colonnes, éléments positifs et éléments négatifs de la décision. La première feuille serait la décision de déménager à Québec et la deuxième serait la décision de rester à Montréal en changeant de domaine. Cette activité demande une analyse approfondie de chaque option. Le conseiller doit être présent et attentif aux éléments nommés par le client. Il peut, à son tour, amener d'autres éléments à considérer dans la décision. À la fin de cette première étape, Annie aura fait quatre listes, soit deux pour chaque avenue. Lorsque le c.o et le client considère que tous les éléments nécessaires ont été mentionnés, ils passent à la deuxième étape.

2. Accorder une valeur à tous les éléments positifs et négatifs nommés.

Annie doit attribuer un chiffre, de 1 à 10 (1 étant le moins important et 10 le plus important selon elle), à chaque pour et contre des deux situations. Sur sa feuille concernant le déménagement à Québec, Annie pourra avoir mentionné le *sentiment d'accomplissement de son objectif premier* comme étant un pour (élément positif) et la *distance avec sa famille* comme étant un contre (élément négatif). À cette étape, elle doit accorder une valeur à chaque élément, à l'aide d'un chiffre de 1 à 10. Elle pourra avoir accordé un 6 au sentiment d'accomplissement et un 9 à la distance. De cette manière, le conseiller d'orientation, en faisant des reflets de l'explication donnée par le client, pourra amener la personne à comprendre l'importance qu'elle accorde aux divers éléments d'analyse. Une fois que chaque élément qui avait été écrit a été noté, on passe à la troisième et dernière étape.

3. Peser le poids de chacune des décisions selon la perception du client.

Le c.o installe deux chapeaux, qui représentent les deux décisions possibles, sur la table et prend le sac de billes dans ses mains. En considérant les chiffres attribués par Annie, il ajoute des billes dans le chapeau pour les éléments négatifs et en enlève lorsque c'est positif. Il ajoutera donc 9 billes dans le chapeau du déménagement, puisque la distance était vécue négativement par Annie, mais en enlèvera 6 par la suite, puisque l'accomplissement était positif. À la fin de cette étape, Annie pourra soulever chacun des chapeaux et voir lequel des deux est le plus léger, c'est-à-dire lequel contient davantage de positif et de valeur. Annie sera en mesure de visualiser et sentir le poids de chacune des deux décisions qu'elle envisageait.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Cette stratégie demande un investissement important de la part du client, autant au niveau de son temps que de sa réflexion. Le processus se fait en au moins deux rencontres donc il est nécessaire de le mentionner au client et de s'assurer que cela convient dans le temps et selon l'urgence du client. On peut réaliser l'activité en remplaçant les chapeaux par des boîtes et les billes par des roches, par exemple. Le chapeau est intéressant, car il permet d'imager le tout, c'est-à-dire lequel des deux chapeaux le client est prêt à porter, normalement le plus léger pour ses épaules. Le client peut alors toucher et visualiser l'impact de sa future décision.

PHASE DU PROCESSUS

Lorsque le dilemme se présente et que le client doit trancher, selon la contrainte de temps. Lors de l'exploration et pour permettre une compréhension des possibilités et de leur impact.

MOTS-CLÉS

- Dilemme
- Perception
- Positif et négatif
- Pour et contre
- Valeur

SOURCES D'INSPIRATIONS ET DE RÉFÉRENCES

Berthoz, A. (2013). *La décision*. Paris: Odile Jacob. (Thème de préférences et de valeurs)

LA PHOTOGRAPHIE : PARCE QU'UNE IMAGE VAUT MILLE MOTS

Marie-Ève Goulet, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Développer la connaissance de soi du client.

Objectif spécifique :

- * Amener le client ayant un concept de soi peu défini à nommer ses valeurs, ses intérêts, ses espoirs ou ses croyances et à se les réapproprier.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Jasmine, 45 ans, est mère de deux enfants d'âge adulte. Depuis qu'elle est mère, sa priorité a été ses enfants. Soucieuse d'être présente le plus possible auprès de sa marmaille, Jasmine a occupé des emplois qui lui permettaient de jouir d'un horaire flexible et de travailler à temps partiel. Elle travaille maintenant depuis 20 ans comme adjointe administrative. Jasmine a l'impression d'avoir «fait le tour» et rapporte ne pas se sentir valorisée par son emploi. Elle a besoin de changement, de nouveauté dans sa vie mais se questionne quant à la direction à donner à sa carrière. Ce questionnement occupe beaucoup de place dans ses pensées d'autant plus qu'elle mentionne n'avoir qu'une vague idée des domaines professionnels qui l'intéressent. S'étant donnée corps et âme à ses enfants, elle s'est en quelque sorte oubliée et a l'impression de ne pas connaître cette femme qu'elle est devenue. Elle sent le besoin de creuser dans son vécu pour partir à la recherche de ses intérêts.

Avec des clients comme Jasmine qui sentent le besoin de reconnecter avec leurs besoins, leurs intérêts et leurs valeurs, la photographie peut s'avérer un

moyen d'intervention intéressant et efficace. Avant de rencontrer le client, le conseiller doit rassembler de 30 à 40 photographies illustrant des objets animés ou inanimés, des personnes, des paysages, des mises en situation, etc. Ces photos doivent bien entendu être symboliques, favoriser l'introspection et la projection chez le client. Débute ensuite l'intervention. Au début de l'activité, le conseiller demande au client de choisir une photographie qui illustre le problème, tel qu'il le perçoit. Jasmine, pour sa part, pourrait choisir une photo illustrant un épais brouillard masquant presque entièrement un paysage. Une fois la photographie choisie, le c.o. demande au client de commenter son choix. À ce moment, le client peut s'exprimer sur ses émotions, ses pensées, les actions tentées pour surmonter la situation, etc. Cette étape fournit au conseiller de précieuses informations sur la façon dont la situation est perçue par la personne. Puis, le conseiller demande au client d'attribuer un nom au problème (ex. : brouillard). De nommer le problème vise à distancer le client de celui-ci et à diminuer l'emprise qu'il a sur lui.

Une fois cette étape complétée, le c.o. demande au client de choisir une photo qui lui rappelle un moment où le problème n'était pas présent : c'est la quête de l'exception. Avec Jasmine, il serait possible de lui demander : «Pensez à une situation, dans votre vie personnelle ou professionnelle, où vous avez réussi à traverser cet épais brouillard.» Par la suite, on demande au client de choisir une photo qui illustre comment le client s'est senti durant cet événement précis. Le client pourrait alors arrêter son choix sur un groupe de personnes qui rient autour d'une table ou d'un lac calme. Une fois la photo choisie, le conseiller demande au client d'élaborer encore une fois sur ses affects, ses cognitions, les sensations physiques qu'il a ressentis dans cette situation et en quoi la photo est représentative de tous ces éléments. Le conseiller doit ensuite amener le client à établir des liens entre ces aspects et ses intérêts, valeurs, croyances, espoirs, etc. Pour ce faire, il est possible de poser diverses questions au client : «Quel lien faites-vous entre cette situation et vos intérêts?», «En quoi cette situation est révélatrice de vos valeurs?», «Où te situes-tu dans cette photo?»

Ces questions permettent entre autres au client de reconnecter avec ses ressources. Or, s'il est encore ardu pour le client de cibler ses intérêts et de nommer ses valeurs, il est possible, à ce stade, d'utiliser la technique de la conversation de regroupement⁴. Le conseiller demande alors au client d'identifier, s'il y a lieu, des personnes qui étaient présentes dans la situation et qui le connaissent bien. Puis, les questions suivantes peuvent être posées : «Pourquoi ces personnes sont-elles significatives pour toi?», «Qu'est-ce que ces personnes et toi avez en commun?», «Comment cette personne te décrirait-elle?», «Qu'est-ce qu'elle apprécie chez toi?», «Comment as-tu fait pour conserver cette relation au fil du temps?» Toutes ces questions permettent au client de s'observer sous un angle différent et peuvent faciliter l'émergence de ses qualités, de ses valeurs, de ses intérêts et de ses forces. Puisque l'intervention vise à promouvoir le changement chez le client, le c.o. peut ensuite s'appuyer sur les ressources identifiées par le client pour le mobiliser : «Comment peux-tu faire à l'avenir pour que les valeurs que tu as nommées ne soient pas enterrées de nouveau par le brouillard?»

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Cette activité est appropriée pour les clients qui ont accès à la symbolique. Ceux-ci doivent être capables de projeter leur vécu sur une image représentant une métaphore de leur expérience subjective plutôt qu'une représentation exacte. L'âge des clients et la présence de handicaps (ex. : autisme) doivent donc être considérés. Si le conseiller soupçonne que le client éprouve des difficultés sur ce plan, il peut modifier l'activité en proposant au client d'apporter un album contenant des photos de famille ou des photos d'événements marquants. Les photos peuvent avoir été prises par le client ou être des photos du client lui-même prises dans divers contextes. Finalement, il

⁴ Tirées de l'approche narrative, les conversations de regroupement permettent «d'invoquer des figures réelles ou imaginaires [...] ayant constitué une source d'inspiration en raison des valeurs et des intentions qui les animaient, et qui ont pu résonner avec celles du client.» (Blanc-Sahnoun et Dameron, 2009, p.184)

importe que le conseiller ne perçoive et ne présente pas cette activité comme un «test» ou un jeu étant donné la charge émotionnelle qu'elle peut amener le client à vivre. Toutes les habiletés relationnelles du conseiller devront être mises à profit pour accompagner la personne tout au long de cette activité.

PHASE DU PROCESSUS

Exploration

MOTS-CLÉS

- Besoins
- Concept de soi
- Connaissance de soi
- Espoirs
- métaphore

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Blaevoet, X. (2009). Utilisation de l'approche narrative combinée à la médiation par la photographie. Dans Blanc-Sahnoun, P. et Dameron, B. *Comprendre et pratiquer l'approche narrative : Concepts fondamentaux et cas expliqués* (p. 186-194). Paris : InterEditions.

Bousquel, A.-C. (2009). Des histoires alternatives pour un projet de vie : l'accompagnement de Virginie. Dans Blanc-Sahnoun, P. et Dameron, B. *Comprendre et pratiquer l'approche narrative : Concepts fondamentaux et cas expliqués* (p. 256-274). Paris : InterEditions.

PHOTOS ET APPROPRIATION...

Luc Pépin, étudiant à la maîtrise en carriérologie (UQÀM).

OBJECTIFS

Objectif général : Démarrer en douceur une nouvelle relation client-intervenant.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Permettre au client de s'appropriier l'espace (dans ce cas-ci, le bureau du conseiller).
- ✕ Instaurer un climat de confiance entre le client et le conseiller.
- ✕ Amorcer une discussion sur les intérêts du client.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Lorsque l'on débute un processus d'orientation avec un nouveau client, on peut ressentir un certain malaise ou inconfort de la part de celui-ci. Cette activité pourrait servir de brise-glace. Afin de rejoindre une personne, l'intervenant doit souvent faire preuve de créativité mais il peut être fort intéressant de chercher à faire appel à celle du client pour amorcer les premières minutes cruciales d'une première rencontre. Cela a aussi pour but de le laisser donner l'orientation de la discussion plutôt que d'être directif.

On propose une vingtaine de photos très éclectiques, sans rapport particulier entre elles. Elles peuvent être en couleurs ou non à votre convenance. On demande au client de choisir de manière aussi spontanée que possible 4 ou 5 images qui l'interpelle de manière positive plutôt que négative. On lui laisse quelques instants de réflexion pour ne pas le brusquer. On l'invite ensuite à les coller, à sa convenance, n'importe où dans la pièce avec un ruban adhésif. Cette activité lui permettra inconsciemment de s'appropriier l'espace et de le

mettre dans les meilleures conditions d'échange avec l'intervenant. Dans un second temps, on revient sur chacune des images et on lui demande de nous décrire les émotions et/ou les pensées que cela évoque en lui.

La discussion initiale peut ainsi être amorcée de manière naturelle et porter sur plusieurs aspects de la personne. Elle nous permet d'amasser des informations pertinentes sur ses ressources (différents niveaux, limites, etc.). De cette façon, on peut ainsi rapidement déceler une crainte, un intérêt ou un désintérêt marqué, un comportement manifeste, etc. Et voilà la démarche partie sur une note positive!

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Il importe de garder le client dans des pensées aussi positives que possible. Il peut arriver qu'un client soit hautement dépressif et qu'il mette l'accent sur des images noires ou soulève de nombreuses idées de nature négative. Il serait dès lors pertinent de l'orienter vers une recherche d'éléments positifs dans les photos proposées et de ne pas retenir celles qui ont un impact néfaste. Souvent le client nous parlera spontanément de photos qu'il n'a pas choisies parce qu'elles lui rappelaient des souvenirs probablement douloureux.

PHASE DU PROCESSUS

Exploration

MOTS-CLÉS

- Climat de confiance
- Discussion
- Images positives
- Intérêts
- Nouvelle relation

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Cottraux, Jean (Collectif 2012), Psychologie positive et bien-être au travail, Issy-les-Moulineaux : Elsevier-Masson éditeur.

R. Doisneau, Le baiser de l'Hôtel de Ville, Paris 1950

Guillermo Mordillo, dessinateur de bande dessinée argentin, tiré de <http://www.mordillo.com/>.

POURSUIVRE OU RÉFÉRER ?

Gabrielle Ouellette-Michaud, étudiant à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Aider le conseiller lors de situations ambiguës à déterminer s'il y a présence ou non de symptômes du trouble bipolaire à l'aide d'un questionnaire.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Vérifier avec le client la présence de symptômes bipolaires.
- ✕ Permettre la référence de spécialiste au client, le cas échéant.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

La phase initiale d'exploration permet au conseiller d'en apprendre plus sur le client, tant au niveau des aspects professionnels que personnels. Toutefois, il arrive que le client ne dévoile pas tout, de manière intentionnelle ou non. Dans le cas où le conseiller supposerait la présence d'un trouble bipolaire, par les propos du client et son non verbal, le questionnaire des troubles de l'humeur pourrait s'avérer un outil intéressant sur lequel le conseiller peut s'inspirer. Le but est donc de questionner le client pour que le conseiller se fasse une meilleure idée de la présence, ou non, des symptômes d'un trouble de l'humeur.

Premièrement, lorsque le conseiller juge nécessaire de se pencher plus en profondeur sur les comportements et émotions du client puisqu'il suspecte la présence d'un trouble de l'humeur, il dirige ses questions de manière à mieux comprendre le client. La première partie du questionnaire est donc utilisée en vue d'approfondir le sujet. Les compétences relationnelles de bases, entre autres, sont indispensables puisque le client ne dévoilera des éléments

personnels que s'il se sent en confiance. Le maintien de la relation entre le conseiller et le client est donc primordial pour permettre une exploration plus en profondeur.

Deuxièmement, si les dévoilements du client infirment la présence d'un trouble bipolaire, le conseiller redirigera la conversation pour aller vers d'autres pistes ou tout simplement poursuivre le processus. Toutefois, si les propos du client tendent à confirmer les soupçons du conseiller, les autres parties du questionnaire devront être abordées de manière à valider la présence potentielle d'un trouble bipolaire. Encore ici, les compétences relationnelles sont importantes puisque les dernières questions dévoileront les raisons de cet échange fait avec le conseiller. Les reflets pourraient être utilisés par le conseiller pour démontrer au client les comportements ou propos qu'il observe. L'authenticité pourrait aussi être utile pour permettre au conseiller d'émettre un pronostic.

Finalement, si le conseiller juge qu'une référence devrait être faite au client, il aura à expliquer au client les apports d'une telle consultation auprès d'un spécialiste des troubles bipolaires. Le conseiller aura aussi à se positionner quant à sa capacité et aux compétences professionnelles qu'il détient pour gérer un tel cas et l'exprimer clairement au client en n'oubliant pas de maintenir le lien de confiance. Par ailleurs, il serait important que le conseiller réfléchisse à l'apport immédiat du processus, à savoir si le client est apte ou non à faire un choix éclairé quant à son besoin initial. En effet, si le conseiller juge que le client n'est pas dans un état optimal pour poursuivre le processus, il serait opportun d'en discuter avec lui et d'avoir sa perception. Le conseiller pourrait inviter le client à revenir lorsque son état sera propice au processus de counseling, le cas échéant.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Cette stratégie doit uniquement être utilisée dans le cas où un client ne s'affirme pas comme ayant des troubles bipolaires. Si un diagnostic est déjà posé, son usage est inutile. Le questionnaire sert à relever certains indices quant à la présence ou non de symptômes reliés aux troubles bipolaires. Entre autres, il permet au conseiller d'avoir un point d'ancrage sur lequel s'appuyer pour explorer avec le client. Le conseiller ne doit toutefois pas négliger la relation et s'assurer du maintien du lien de confiance avec le client. En cas de doute sérieux, le conseiller devra référer le client à un spécialiste s'il ne juge pas détenir les compétences et revoir l'utilité de faire un processus au moment immédiat.

PHASE DU PROCESSUS

Cette stratégie est plus utile en phase exploratoire lorsque le client soulève des points qui mettent en doute le conseiller et qu'aucun diagnostic quant à la présence de troubles bipolaires n'est posé. Cette stratégie permettra de savoir si l'intervention du conseiller peut être poursuivie ou si ce dernier doit arrêter les rencontres pour que le client aille consulter un spécialiste avant de poursuivre leurs démarches.

MOTS-CLÉS

- Absence de diagnostic
- Évaluation
- Prévention
- Référence de spécialistes
- Symptômes bipolaires

SOURCES D'INSPIRATIONS ET RÉFÉRENCES

Questionnaire « trouble de l'humeur » (MDQ, Mood Disorder Questionnaire) d'après Hirschfeld et col. 2000.

Bourgeois, Marc-Louis (2011). Manie et dépression : comprendre et soigner le trouble bipolaire. Paris : Odile Jacob éditions. ISBN 978 2 7381 2588 0.

PRENDRE UNE DÉCISION LORSQUE NOUS AVONS TROP DE CHOIX

Julie Tougas-Ouellette, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Exploiter toutes les ressources de la personne.

Objectifs spécifiques :

- * Éliminer les métiers qui ne l'intéressent pas ou peu.
- * Explorer les différents métiers qui intéressent le client.
- * Identifier le programme d'étude dans lequel il s'inscrira le 1 mars.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Un étudiant âgé de 18 ans qui étudie au cégep vient vous consulter, car il souhaite s'inscrire à l'université et il voit la date du 1^{er} mars arriver à grands pas. Il vous mentionne tout aimer et ne pas savoir quoi choisir.

Puisque tout aimer est un concept très large et que vous souhaitez lui faire prendre conscience qu'il existe certainement des métiers où il ne possède pas ou peu d'intérêt, vous prenez un trousseau de clefs et un cadenas d'un tiroir de votre bureau. Ce trousseau contient une quantité énorme de clefs de toutes sortes de grandeur, d'épaisseur, de lourdeur et d'utilité. Certaines sont vieilles, tandis que d'autres sont neuves. Pourtant, il n'y a qu'un seul cadenas à ouvrir.

Conseiller : *(Il met entre les mains de l'étudiant le trousseau de clefs et le cadenas.) « Sébastien, peux-tu me trouver rapidement une clef qui te permettrait d'ouvrir ce cadenas? »*

Sébastien : *(L'étudiant regarde le contenu de ses mains et vous regarde ensuite d'un air surpris.) « Je ne crois pas être en mesure de trouver en peu de temps. Je dois d'abord éliminer celles qui, de toute évidence, ne peuvent tout simplement pas ouvrir le cadenas. Ensuite, je devrai essayer certaines clefs, car à vue d'œil, elles semblent correspondre au modèle du cadenas. »*

Conseiller : *(Celui-ci semble satisfait de la réponse de l'étudiant) « Tu as bien raison! Tu dois compléter certaines étapes pour pouvoir déterminer la ou les clefs qui pourraient ouvrir le cadenas. »*

Ainsi, pour un étudiant qui dit tout aimer, il existe sûrement des métiers qui ne l'intéressent tout simplement pas, d'autres pour qui il a un intérêt et certains où il sera ambivalent. D'où le lien avec le trousseau de clefs.

Pour commencer, le conseiller souhaite connaître les clefs que l'étudiant souhaite se débarrasser. En explorant ses ressources personnelles (ses intérêts, ses aptitudes, les matières scolaires où il excelle, ses valeurs), ses conditions de vie (environnement social, économique, culturel, politique, les contraintes du milieu, ses opportunités) et son fonctionnement psychologique (aspirations personnelles, scolaires et professionnelles) (Cournoyer, 2010), l'étudiant prendra conscience que certains métiers ne lui correspondent pas. Il est important de faire l'analogie au trousseau de clefs à chaque fois que l'étudiant se rendra compte des métiers qui ne lui correspondent pas et de les lui faire enlever du trousseau.

Ensuite, lorsque l'étudiant a rétréci le nombre de métiers qui l'intéresse, le conseiller fera en sorte de mettre en action son client. Plusieurs possibilités sont abordées entre le conseiller et l'étudiant : portes ouvertes de différentes universités, étudiant d'un jour pour certains programmes, assister à des conférences pour connaître davantage un métier en particulier, naviguer sur certains sites interactifs qui abordent un domaine spécifique, faire un stage d'une journée avec un salarié, discuter sur un site spécialisé d'un métier avec

une personne-mentor l'exerçant, participer à la journée carrière de son cégep... Enfin, trouver des activités avec l'étudiant qui lui permettra d'approfondir ses connaissances sur différents métiers ou domaines qui l'intéressent. Le mettre en action pour lui faire réaliser que ce qu'il pensait intéressant ne l'est peut-être plus par la suite ou cela fera en sorte d'augmenter son désir d'en savoir davantage.

Pour faire le parallèle avec le trousseau de clefs, à chaque fois que l'étudiant effectuera une démarche pour en connaître davantage vis-à-vis un métier, il essayera d'ouvrir le cadenas avec une clef qui lui semble faite pour ouvrir celui-ci. La clef pourra ouvrir ou non le cadenas, comme pour lui, sa démarche aura confirmé qu'il souhaite exercer ce métier ou non. Les clefs qui ne pourront pas ouvrir le cadenas seront enlevées du trousseau et remises au conseiller. Celles qui ouvriront le cadenas seront gardées sur le trousseau. Cette étape d'exploration permettra d'approfondir les métiers qu'il juge intéressants pour lui.

Pour terminer, lorsqu'il aura exploré les différents métiers de diverses façons, l'étudiant devra prendre une décision, car il doit faire sa demande avant le 1^{er} mars. La ou les clefs restantes sur le trousseau seront les plans A et B de l'étudiant. Elle ouvre seule le cadenas ou elles ouvrent toutes le cadenas.

MISES EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Important qu'il y ait suffisamment de clefs lorsque vous présentez le trousseau, car l'étudiant pourrait tomber facilement sur la clef lui permettant d'ouvrir le cadenas. L'analogie n'aurait pas le même effet.

Parfois, il n'y a qu'une seule clef pour ouvrir un cadenas. Ceci peut être problématique si la personne a deux ou trois choix équivalents.

Il n'est pas obligatoire d'utiliser concrètement le trousseau de clefs et le cadenas à toutes les rencontres. Ceux-ci peuvent être simplement déposés sur le bureau à la vue du client, sans pour autant les manipuler. Par ailleurs, cela n'empêche pas le conseiller de continuer d'utiliser l'analogie tout au long des rencontres.

PHASE DU PROCESSUS

Exploration

MOTS-CLÉS

- Élimination
- Exploration
- Identification
- Programme d'étude
- Ressources

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Beaulieu, D. (2002). *Techniques d'impact en psychothérapie, relation d'aide et santé mentale*. Québec : Éditions Académie Impact.

QUAND LE BONHEUR SE TROUVE DEVANT SOI

Valérie Lavigneur, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQAM)

OBJECTIFS

Objectif général : Faire prendre conscience au client de l'impact de vivre continuellement dans le passé par rapport à sa situation actuelle.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Encourager le sujet à vivre le moment présent;
- ✕ Épauler le sujet dans l'acceptation des limites de son passé et de son adaptation;
- ✕ Permettre au client d'identifier ses objectifs à court terme et à long terme;
- ✕ Accompagner le client dans le développement de ressources affectives, sociales, cognitives et conatives reliées au concept de la résilience
(*Pourtois, Humbeeck et Desmet, 2012*)

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

**Matériel requis : crayon, feuilles de papier, ruban adhésif.*

Cette stratégie d'intervention orientante s'adresse à une clientèle de tous âges, présentant un récit de vie imprégné d'un passé douloureux et opprimant, où l'individu n'arrive pas à se développer adéquatement. Il peut s'agir d'une perte d'emplois successive, du deuil d'un proche, ou encore d'un abus physique ou verbal. Le but visé est de démontrer concrètement au client que le fait de fixer constamment son attention sur son passé l'empêche de vivre pleinement le moment présent ainsi que d'appréhender positivement son avenir.

Le conseiller présente au client trois feuilles de papier vierges. Il lui demande de décrire, sur la première, l'événement traumatisant vécu à l'aide d'images, de mots, de phrases, ou de dessins. Les éléments retrouvés doivent être reliés à des émotions, des comportements et/ou des pensées significatives pour le sujet à cette période. On cherche à ce que la personne exprime sa souffrance consciente ou inconsciente à travers le sens artistique. La créativité ou la recherche de beauté sert ici à stimuler l'individuation et l'humanisation du client, concepts particulièrement importants quant au développement de la résilience (*Pourtois, Humbeeck et Desmet, 2012*). Une période est par après accordée au client afin qu'il explique en mots ce qu'il a tenté d'exprimer par rapport à l'événement choisi. Le conseiller doit donc revoir les émotions, comportements et/ou cognitions représentés dans l'œuvre, et faire preuve d'une importante capacité d'empathie et d'écoute.

Le sujet doit ensuite créer une seconde représentation sur la deuxième feuille, cette fois-ci reflétant sa situation actuelle. Le client doit donc y exprimer, de la manière qui lui convient, ce qu'il ressent, ce qu'il entreprend ou souhaite entreprendre à court terme et/ou à quoi il songe dans l'instant présent. Une fois terminé, le conseiller peut faire un retour sur l'exercice et échanger avec le sujet sur ses perceptions afin qu'il puisse exprimer en mots sa composition.

Le même travail est finalement effectué sur la dernière feuille vierge, mais ce coup-ci en lien avec le futur, soit ce qu'il aimerait ressentir (*bonheur, accomplissement, paix avec lui-même, etc.*) et accomplir comme projets dans 10 ans. Le client peut sélectionner encore aussi la technique qui l'inspire, que ce soit l'emploi de mots, d'images, de phrases et/ou de dessins. Comme à chacune des étapes antérieures, le conseiller et le client échangent par rapport à l'œuvre créée. Il est important ici que les objectifs établis par le sujet soient clairs et précis afin d'être perçus comme réalistes et concrets.

À ce moment-ci de l'exercice, l'objectif est de démontrer au client que s'il revient constamment à ses pensées, comportements et émotions vécues dans le passé, il atteindra difficilement ses objectifs. Le conseiller place ainsi le client au centre de la salle de rencontre et lui donne entre les mains la feuille #2. Il colle ensuite la feuille #1 sur le mur en arrière du sujet et la feuille #3, sur le mur en face de lui. Il lui demande par la suite de regarder en arrière de lui et de fixer sa représentation sur la feuille #1. Le conseiller pose à ce moment les questions suivantes :

1. *Que voyez-vous ?*
2. *Que ressentez-vous en regardant votre œuvre ?*
3. *Pensez-vous que ces sentiments ont des impacts sur votre état actuel ?*
4. *Arrivez-vous à voir votre œuvre sur la feuille #3 de cette manière ?*
5. *Toujours en regardant votre œuvre #1, trouvez-vous plus difficile de penser à vos objectifs à long terme de cette façon ?*
6. *Pensez-vous que le fait de regarder vers l'arrière vous empêche de réfléchir par rapport à ce que vous aimeriez ressentir et accomplir dans la vie ?*

Une fois l'activité terminée, le conseiller peut demander au client ce qu'il a retenu de cet exercice et comment il pourrait appliquer ce concept à sa vie actuelle. Le sujet peut se référer à ses compositions quand il aura tendance à revivre dans le passé.

Selon l'approche de Pourtois, Humbeeck et Desmet (2012), cette stratégie d'intervention orientante permet au sujet de développer des ressources rattachées au concept de la résilience. En effet, la personne se souscrit à faire preuve d'*optimisme*, d'*intelligence*, de *motivation*, de *narration de soi* ainsi que de *recherche de voies de l'accomplissement par l'activité*.

MISES EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Le conseiller doit être attentif aux besoins et aux émotions vécus par le client lorsque ce dernier dialoguera par rapport à son événement jugé comme traumatisant. Il se peut en effet que le sujet revive plusieurs émotions négatives encore difficiles à gérer; le professionnel devra donc manifester des attitudes et des compétences relationnelles de base et spécifiques telles que la présence et l'écoute, l'empathie, le respect, l'authenticité ainsi que le reflet empathique (*Cournoyer, 2013*). Une relation de confiance solide doit somme toute avoir été préalablement installée dans la relation afin que les deux parties puissent arriver à travailler ensemble.

Il se peut également que la deuxième œuvre du client soit teintée des souvenirs et sentiments douloureux vécus dans le passé, étant donné que la personne viendra tout juste de les revivre et de les exprimer. Il est important que le sujet puisse librement exprimer ses émotions dans l'ici-maintenant; le conseiller peut donc revenir sur cet aspect pendant la période de questions (*quand le client se trouve au milieu de la salle*), ou encore lors de l'échange après l'exercice sur la feuille #2, s'il dénote des retombées importantes de son passé sur ce qu'il vit présentement. Le client pourra ainsi comprendre les impacts de son passé sur sa vie actuelle et comment ils modifient sa manière de faire et de voir les choses. Attention ! Le conseiller ne doit pas faire la morale au client en l'obligeant à oublier son passé; le but visé est que la personne puisse accepter les limites de son passé et qu'elle tente de s'y adapter.

Le conseiller doit aussi s'adapter au client, dans le sens où certaines personnes préféreront écrire des mots et d'autres, faire des dessins. Le sujet doit sentir qu'il a le libre choix de s'exprimer de la manière qu'il souhaite, pourvu qu'il puisse arriver à expliquer ses interprétations en mots par après au professionnel. Dans cet ordre d'idées, la personne peut également choisir d'exprimer davantage ses émotions que ses pensées à travers son œuvre; il est

important que le conseiller respecte l'imagination créatrice du client ainsi que la représentation consciente ou inconsciente de sa souffrance.

PHASE DU PROCESSUS

Le conseiller peut employer cet exercice lors de l'*exploration* du parcours de vie personnelle, scolaire et professionnelle du client. En effet, à partir d'une telle activité, il est possible d'explorer l'expérience vécue par rapport au passé, au présent et au futur, et cela à travers les conditions du milieu de la personne, de son fonctionnement psychologique ainsi que de ses ressources personnelles (Cournoyer, 2010).

Cette méthode d'intervention peut également être utilisée en phase de *compréhension*, dans le sens où elle permet une mise en œuvre de stratégies d'adaptation. Le client est ainsi amené à modifier son regard face à lui-même, au monde extérieur ainsi que face à ses possibilités (Cournoyer, 2010).

MOTS-CLÉS

- Acceptation des limites du passé
- Appréhension positive
- Lâcher prise
- Moment présent
- Objectifs de vie

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

COURNOYER, Louis. (2010). *Une démarche compréhensive du counseling de carrière*, UQAM, Montréal, 51 pages.

QUEL EST LE PROBLÈME?

Geneviève Katia Bergeron, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Recadrer la perception d'un client ayant vécu une situation en emploi difficile et doutant de son orientation professionnelle.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Aborder avec le client une expérience difficile vécue en emploi.
- ✕ Explorer l'influence de l'expérience difficile vécue en emploi sur le désir de changement de domaine du client.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Un homme de 37 ans consulte une conseillère en développement de carrière car il vient d'entamer un projet d'études doctorales en sciences cognitives et éprouve une ambivalence importante. Il souhaite donc clarifier s'il poursuivra ce projet ou non après la session qui est en cours. Durant les deux premières rencontres, il a été identifié que le client a quitté un emploi d'informaticien qu'il occupait depuis un an et demi il y de cela 3 mois, car étant homosexuel, il se sentait de plus en plus inconfortable dans son milieu de travail où des blagues inappropriées sur l'homosexualité étaient souvent véhiculées. Après quelques tentatives d'affirmation auprès de ses collègues et de demandes d'intervention auprès de ses supérieurs qui n'ont pas eu les résultats escomptés par le client, ce dernier a pris la décision de quitter cet emploi. Il s'est alors inscrit dans un doctorat en sciences cognitives portant sur l'intelligence artificielle. Cette action a été motivée selon le client par le fait qu'il voulait s'éloigner temporairement du marché du travail pour se remettre de la situation stressante dans laquelle il avait été impliqué pendant plusieurs mois et que ses études pourraient lui permettre éventuellement d'enseigner et peut-être même de développer une

expertise afin de partir en affaires. De plus, le sujet de ses études, l'intelligence artificielle rejoint deux passions pour le client, soit l'informatique et la psychologie. Le client a fait un baccalauréat ainsi qu'une maîtrise en informatique mais nomme avoir toujours souhaité étudier la psychologie. Le client hésite donc entre continuer ses études doctorales en sciences cognitives, se réorienter pour faire des études en psychologie ou retourner sur le marché du travail à temps plein dans un poste d'informaticien semblable à ce qu'il faisait auparavant mais dans un autre milieu de travail.

Conseillère : *Michael, tu me dis que tu hésites entre trois possibilités et que cette hésitation est problématique pour toi...*

Client : *Oui, je me demande constamment si je suis en train de faire la bonne chose...c'est comme si j'étais pas en paix avec ma décision...*

Conseillère : *t'es inconfortable avec ta décision d'être en train de faire des études doctorales...?*

Client : *ben...non...pas tout à fait...parce que j'aime ça mes cours et tout, je trouve ça vraiment intéressant l'intelligence artificielle...pis ça me fait du bien de pas travailler pour l'instant...c'est plus par rapport à si je vais aller au bout des 5 ans que j'ai à faire dans ce doctorat là...pis du fait que si dans le fond, ce que je veux vraiment, c'est aller étudier la psychologie, je devrais peut-être commencer rapidement ses études là parce que j'en aurais aussi pour quelques années avant de pouvoir travailler dans ce domaine là...*

Conseillère : *hum...dans les deux cas que tu me présentes là...on dirait en fait que ton hésitation réside plus dans le fait d'étudier ou de ne pas étudier...*

Client : *ben...ouais...mais en même temps, si j'étudie, on dirait que je suis pas certain tout de même de quoi étudier...*

Conseillère : *mmm...ouais, on en revient à tes trois possibilités...dis moi donc, comment on pourrait aborder le problème autrement..?*

Client : *...c'est sur que si je vais étudier en psychologie je ne vais pas pouvoir travailler avant au moins 3 ans dans ce domaine là...mais si je continue mon doctorat, je peux quand même travailler en informatique pendant ce temps là où*

même à l'université...c'est donc entre décider de changer de domaine ou pas finalement...

Conseillère : *ça réduit finalement ton hésitation entre deux options au lieu de trois...*

Client : *ouais...on dirait...pis y a quelque chose d'un peu moins stressant dans ça, même si c'est pas clair pour l'instant...c'est plus, si je veux changer de domaine ou pas...*

Conseillère : *ok...on pourrait peut-être aborder nos prochaines rencontres sur cette base là...changer de domaine ou pas...*

Client : *ouais, ça serait bien...*

Conseillère : *tu sais, on pourrait aussi parler de comment la situation difficile que tu vivais dans ton dernier emploi, pis qui t'a amené à quitter cet emploi, a pu influencer les questionnements que tu te poses aujourd'hui concernant le changement de domaine...*

Client : *...C'est sur que c'était pas une situation facile, parce que je serais peut-être ben encore dans ce poste là si c'était pas de ça...on pourrait peut-être parler de ça, c'est sur...*

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Afin de maximiser les chances que ce genre d'intervention ait un impact, l'alliance thérapeutique devra être suffisamment solide pour que le client se sente confortable d'aborder une situation délicate et personnelle. Le conseiller sera lui aussi confortable d'aborder cette situation et envisagera qu'il sera peut-être nécessaire de référer le client vers une ressource de soutien psychologique.

PHASE DU PROCESSUS

Exploration

MOTS-CLÉS

- Changement
- Doutes
- Emploi difficile
- Perception
- Recadrer

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Landry Balas, L. (2008) *L'approche systémique en santé mentale*.

Situation réelle en contexte de service d'aide en employabilité.

SORTIR DE L'IMPASSE D'UN CHOIX DE CARRIÈRE

Jane Prudhomme, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Aider un adulte en réorientation de carrière à déterminer son choix de carrière.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Accompagner l'individu à clarifier son choix de carrière.
- ✕ L'Aider à identifier ses ressources personnelles en vue de faciliter sa prise de décision.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

L'intervention préconisée dans cette activité s'inscrit dans le cadre d'une démarche de réorientation de carrière auprès d'une femme âgée dans trentaine. Madame Simone Bilodeau se décrit comme une personne qui a beaucoup d'intérêts et qui aime la diversité dans ce qu'elle fait; ce qui lui paraît être à la fois un avantage et un inconvénient. En effet, d'un côté, son ouverture à la nouveauté constitue un avantage, car elle peut éviter la routine. D'un autre côté, le fait qu'elle ait beaucoup d'intérêts fait en sorte qu'il lui est parfois difficile de faire des choix et de se brancher. Elle a tendance à s'intéresser à plusieurs choses et à se lancer dans plusieurs activités, ce qui gruge son énergie et la rend moins efficace dans ce qu'elle fait. Disons qu'elle se sent trop éparpillée. Cet aspect d'elle se voit assez bien à travers la diversité de ses emplois. Elle a touché à plusieurs domaines dont le domaine artistique, éducatif et la communication. Les raisons qui font qu'elle allait d'un emploi à un autre s'expliquent par le fait qu'elle a besoin constamment de défis et de nouveauté. À présent, elle aspire à plus de stabilité vue qu'elle a des projets

d'avoir une famille. Elle aimerait donc qu'on l'aide à clarifier son choix de carrière puisqu'elle se sent tiraillée entre deux projets : celui d'ouvrir une école de danse et de musique, et celui de travailler dans le design graphique.

Pour aider madame Bilodeau à clarifier son choix de carrière, j'utiliserai la technique des chaises. Cette technique consiste à amener la personne à se projeter dans l'avenir en visualisant ses différents choix de carrière. Préalablement à cet exercice, on pourrait s'assurer d'abord qu'elle a une bonne connaissance des métiers vers lesquels elle aspire. Pour cela, on lui recommanderait d'aller rencontrer des personnes qui travaillent dans ce domaine pour une entrevue d'information.

La première étape consistera à assoir à tour de rôle la personne dans deux chaises différentes. L'une représentera son choix de travailler à son propre compte et l'autre son désir de travailler dans le design graphique.

Ensuite, on demandera à la personne de se laisser aller à la rêverie et de s'imaginer, dans quelques années, travailler dans chacun de ces domaines. Puis, on lui demandera de décrire l'endroit où elle se voit travailler ainsi que les conditions de son travail. Elle décrira également les sensations physiques qui l'habitent lors de cette expérience, à l'aide d'une échelle de 0-10.

Pour finir, on demandera à la personne dans quelle chaise elle se sent la plus confortable. Est-ce celui du travailleur autonome ou du designer graphique? L'objectif est de faciliter la prise de décision du client.

Par ailleurs, dans un processus d'orientation, il est important d'amener la personne à identifier ses ressources personnelles en vue de faciliter sa prise de décision et de favoriser un sentiment d'efficacité personnel. Une façon d'y arriver serait d'utiliser la *technique du continuum* (Beaulieu, 2002, p.201;203). Cette technique consiste à placer la personne entre deux murs. Le mur dont

elle fait face représentera l'atteinte de ses objectifs de carrière, c'est-à-dire là où elle souhaite se rendre dans sa carrière à court ou moyen terme (point B). Celui dont elle tourne le dos représentera le début de la marche, c'est-à-dire là où elle se trouve présentement dans sa carrière (point A). Une fois cette étape terminée, on invitera la personne à se déplacer sur le continuum (du point A au point B). À chaque pas à franchir, elle se posera la question à savoir quel est le prochain pas qui lui rapprocherait le plus vers la réalisation de son objectif et quelles sont les ressources dont elle dispose, ou celles qui sont à développer, qui lui permettraient d'y arriver. Et à mesure qu'elle avance sur le continuum, elle prendra conscience des pensées et des émotions qui l'habitent. L'un des avantages liés à cet exercice est qu'à la fin de cette expérience, la personne aura réussi non seulement à identifier ses ressources, mais aussi à les expérimenter.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Les éléments évoqués précédemment (la relation thérapeutique, tenir compte du type de client) s'appliquent également pour ce type d'intervention. Je rajouterai au dernier point, qu'il faut tenir compte non seulement du mode de communication du client, mais aussi de son mode d'apprentissage (auditif, visuel, kinesthésique). La technique d'impact a cet avantage d'avoir une approche multi sensorielle. Cela dit, on adaptera le type de matérielles utilités dans la technique des chaises en fonction du canal sensoriel de notre client. Par exemple, si notre client est visuel, on se servira davantage d'outils visuels et plus ludiques (chaises, tableaux, livres, vêtements, et toutes autres images évoquant l'expérience du client). De plus, je rajouterai l'importance de bien maîtriser la technique avant de l'utiliser. Le conseiller doit être confortable et confiant avec cette technique. Il doit avoir un objectif thérapeutique guidant son choix plutôt que de l'utiliser de façon systématique. Bref, il devra faire preuve de professionnalisme et de bienveillance lorsqu'il utilise un tel outil.

PHASE DU PROCESSUS

Exploration

MOTS-CLÉS

- Adulte
- Intérêts multiples
- Prise de décision
- Réorientation
- Ressources personnelles

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Inspiré du vécu personnel.

Beaulieu, D. (2002). *Techniques d'impact en psychothérapie, relation d'aide et santé mentale*. Québec : Éditions Académie Impact.

LA THÉORIE DU BURGER

Émilie Martin-Sanchez, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Définir les éléments essentiels à retrouver dans son projet professionnel afin de clarifier les besoins et favoriser son bien-être.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Penser et nommer ses besoins, valeurs, attentes en lien avec l'emploi.
- ✕ Représenter sous forme d'image et par écrit ses besoins, valeurs et attentes.
- ✕ Hiérarchiser les éléments en fonction de leur importance.

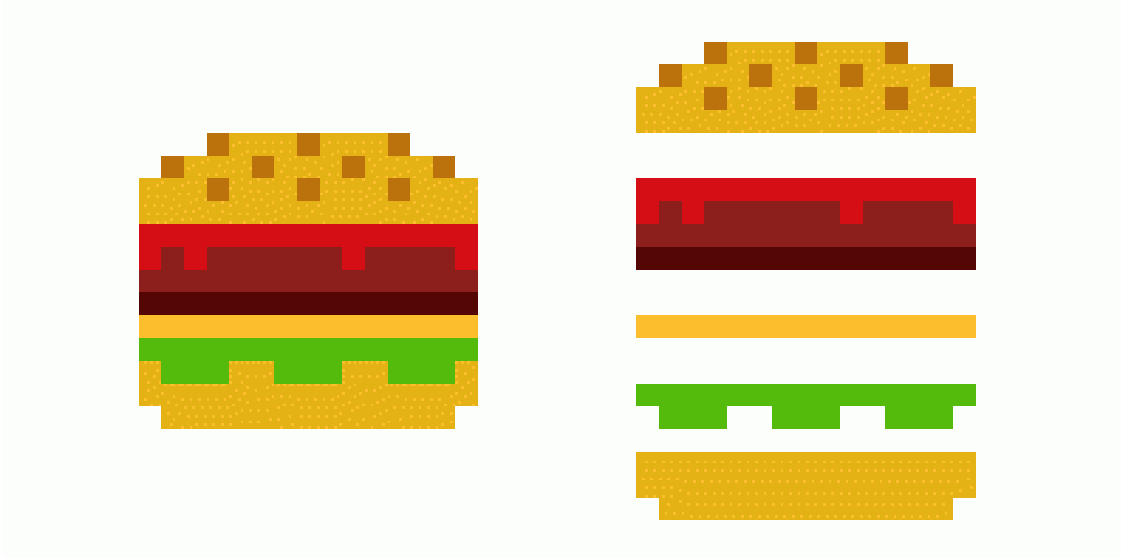
MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Cette activité créative pourrait s'appliquer aussi bien en orientation qu'en recherche d'emploi pour des clients qui n'ont pas d'idées claires sur un choix de carrière. L'activité est idéale dans un objectif de connaissance de soi et pourrait très bien s'appliquer pour des jeunes ou toute personne ayant un apprentissage marqué pour le visuel. Cet exercice mettra en évidence les besoins de la personne de manière imagée. Après une séance où le conseiller a abordé les valeurs et conditions de travail, il pourrait remettre cet exercice à faire pour la fois suivante. Il servirait à faire la synthèse de la réflexion amorcée avec le conseiller.

L'idée est de remettre à la personne une feuille sur laquelle est représenté un hamburger. Le burger est divisé en plusieurs aliments. La consigne est de demander au client de comparer ces aliments constituant le burger aux éléments indispensables à retrouver dans leur vie professionnelle : valeurs, besoins ou tout autre critère. En d'autres termes, le conseiller demande au

client de concevoir sa vie professionnelle comme un burger, soit une image non menaçante et appétissante. L'intérêt du dessin est d'exprimer plus facilement un besoin sous la forme d'un aliment, le client devra ensuite justifier son choix. On y retrouvera les 2 morceaux de pain, la tomate, la boulette de bœuf, le fromage, la salade ainsi que la sauce, chacun représentant un aspect essentiel dans leur travail. À côté de chaque aliment, il devra écrire sa justification et explication.

Voici ce que la consigne pourrait être : *« Imaginez que votre vie professionnelle est un hamburger. Comme dans une recette de burger, je vais vous inviter maintenant à réfléchir aux éléments importants que vous aimeriez retrouver dans votre vie professionnelle. Ces éléments représentent les différents ingrédients qui constituent ce burger. Je vous laisse libre sur ces éléments : besoins, valeurs, conditions de travail. Je vous demande de représenter chaque aliment par un aspect important que vous aimeriez retrouver dans votre emploi, nous parlons des 2 morceaux de pains, de la tomate, de la boulette de bœuf, du fromage, de la laitue ainsi que de la sauce liant le tout. À côté de chaque ingrédient, vous expliquerez par écrit ce qu'il représente et pourquoi il prend cette place dans ce tout. Comme ce burger, votre vie professionnelle doit vous sembler appétissante! »*



MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Cet exercice pourrait être limitant quant à la proportion de certains aliments ou la volonté d'en mettre moins. En d'autres termes, le fait d'imposer une quantité X d'aliments ainsi que la taille va conditionner leur réponse. Cet exercice pourrait aussi être prévu en moyen plus interactif où je fournis tous les éléments du burger, pain, tomate, boulette, sauce, oignon, cornichon, le tout en plastique et à volonté. Le burger serait alors modulable en fonction du besoin du client et laisser place à plus de flexibilité et créativité.

Il faudra aussi choisir à qui proposer cette activité et justifier l'utilisation de cet outil pour ne pas donner l'impression au client qu'on ne prend pas au sérieux la démarche.

PHASE DU PROCESSUS

Exploration

MOTS-CLÉS

- Besoins
- Clarifier
- Favoriser
- Hiérarchiser
- Nommer

SOURCES D'INSPIRATIONS ET RÉFÉRENCES

Corneau, Guy, (2004) *La guérison du cœur. Nos souffrances ont-elles un sens?*

UNE IMAGE QUI VAUT MILLE MOTS

Julie Plante, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Faire ressortir les capacités et compétences d'une personne ayant eu un accident de travail à l'aide de la peinture.

Objectifs spécifiques :

- ✗ Peindre ou dessiner une forme qui représente la personne avant son accident.
- ✗ Peindre ou dessiner une deuxième forme qui représente la personne après son accident.
- ✗ Discuter avec le conseiller des apprentissages, forces et compétences acquises suite à ces deux dessins.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Cette activité d'intervention se déroulera dans un contexte de counseling individuel, soit entre le client et le conseiller et ce sur deux rencontres d'une heure chacune ou selon l'endurance de la personne. Le but de l'activité est de faire prendre conscience à la personne qui a subi un accident et qui lui a laissé des limitations (physiques, sensorielles ou de santé mentale) de reprendre confiance en lui et en ses compétences afin de retourner dans son emploi prélésionnel.

Lors de la première rencontre sur ce thème, le conseiller expliquera au client le but de la démarche et obtenir son consentement d'y participer. Certaines personnes aux prises avec un problème langagier pourront trouver cette façon plus facile de s'exprimer par rapport à leur situation. Le conseiller informera le client qu'afin de l'aider dans sa nouvelle vie de travailleur en situation

d'handicap, cette activité ludique et visuelle pourra l'aider à parler plus facilement de ce qu'il vit, et ce, dans la détente et le plaisir.

La première étape est de rassembler le matériel nécessaire pour l'activité. Il faudra une pièce adaptée, un chevalet, des pinceaux de diverses grosseurs et de la peinture de couleurs différentes. L'activité peut aussi être réalisée simplement avec une feuille de papier et des crayons de couleur dépendamment du type d'handicap de la personne. Le choix du médium revient au client.

Une fois le matériel rassemblé et prêt à être utilisé, le conseiller demandera au client de dessiner ou de peindre une figure qui le représente en tant que travailleur avant sa situation de handicap (par exemple un arbre). Le conseiller prendra soin d'expliquer au client qu'il peut utiliser toutes les couleurs désirée et qu'aucune limite de temps n'est présente. Une fois l'arbre dessiné, le conseiller demandera alors au client d'expliquer son dessin ce que chaque partie de l'arbre représente pour lui alors qu'il n'avait pas de limitations.

Lors de la deuxième séance, le conseiller fera un retour sur la première activité et demandera au client de dessiner le même arbre, mais maintenant en tant que travailleur avec un handicap. Le but de ce deuxième dessin sera de démontrer que l'individu est encore cette même personne, soit le même arbre, mais qu'il a évolué, que certains éléments ont changé, soit négativement ou positivement. Le rôle du conseiller sera alors de faire parler la personne de son expérience par rapport à ces changements qui se sont produits (perte d'un membre, nouveau statut de travailleur, préjugés, environnement de travail et les tâches qui doivent être modifiées, anxiété,...) et de faire ressortir ses compétences, ce qu'elle a accompli depuis sa nouvelle situation, donc de mettre l'emphase sur ses forces et capacités. De cette manière, la personne pourra exprimer ses craintes, ses bons coups et par le fait même améliorer son estime de soi, sa confiance en ses moyens et éventuellement s'adapter à ce changement dans sa vie tout en étant plus confiante et valorisée.

Le conseiller pourra aussi faire remarquer au client le choix de certaines couleurs ainsi que l'intensité des formes qu'il a dessinées afin de lui faire prendre conscience de certaines émotions.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Dans le cadre de cette activité, le conseiller doit s'assurer que le client n'en est pas à sa première rencontre et qu'il a déjà fait un travail sur lui-même, donc qu'il s'est déjà engagé dans son processus de guérison ou de deuil par rapport à sa condition. De plus, il faudra une personne qui est capable d'introspection, qui se connaît bien (valeurs, intérêts, besoins,...) et qui est ouverte à essayer une nouvelle méthode. Toutefois, cette activité doit être personnalisée et adaptée à la condition physique ou psychique de chaque client.

PHASE DU PROCESSUS

Exploration

MOTS-CLÉS

- Accident de travail
- Apprentissage
- Capacités
- Compétences
- Peinture

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Hamel, J. et Labrèche, J. (2010). Découvrir l'art thérapie. Des mots sur les maux. Des couleurs sur les douleurs. Paris : Larousse.

UNE NOUVELLE TRANSITION

Daniel Lajoie, étudiant à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Prendre conscience de l'influence des intérêts, valeurs et aptitudes dans un choix de carrière.

Objectifs spécifiques :

- × Comprendre l'importance de ces trois éléments à l'intérieur d'un choix de carrière.
- × Débuter l'exploration de chacun des éléments.
- × Identifier les événements perçus comme traumatisants, de même que les conséquences (cognition, affect, comportement...) au moment où l'évènement a eu lieu (contexte du moment).

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Il est possible de rencontrer en orientation des individus qui ne savent pas ce qui influence la réalisation d'un bon choix. Dans d'autres cas, les individus négligeront certains aspects de leur personne dans la réalisation d'un choix. Par exemple, en se basant sur les aptitudes, mais en oubliant ses intérêts. Lors de ces situations, il est tout à fait indiqué de faire réaliser à la personne l'interrelation entre les intérêts, les valeurs et les aptitudes (IVA) dans la réalisation d'une décision sur le choix de la carrière. En ce sens, l'utilisation de la pâte à modeler offre une opportunité intéressante d'offrir une image d'un processus en orientation.

Cette intervention peut être réalisée lors d'une première rencontre ou tout moment où un conseiller voudrait expliquer l'importance des IVA à l'intérieur d'un choix. Pour ce faire, le conseiller doit disposer d'au moins 3 couleurs de

pâte à modeler. Il peut être pratique d'avoir d'autre couleur pour insérer des éléments supplémentaires dans l'explication au client.

Premièrement, le conseiller doit former rapidement trois cubes de couleurs différentes devant le client. Il devra mentionner que chacun d'entre eux représente un élément différent : le premier représente les intérêts, le second les aptitudes, puis le dernier les valeurs. Par la suite, le conseiller demande au client de définir les termes de chacun d'entre eux. Celui-ci pourra répondre dans ses mots et le conseiller pourra préciser une définition. À ce moment, le conseiller prendra une couleur de son choix et demandera ce qui se passe si on fait un choix seulement en fonction de celle-ci. Le client donnera un avis et le conseiller suggérera un approfondissement de la réponse. Par exemple, si on prend seulement les aptitudes, on pourrait se trouver à un endroit inintéressant et qui néglige des éléments importants pour nous tel que les valeurs. Selon la compréhension du client, l'intervenant pourra faire un exemple supplémentaire avec un autre cube. Il pourra préciser que la forme séparée des IVA les rend difficiles à bouger par leur forme cubique.

Deuxièmement, le conseiller doit prendre les trois cubes afin de former une boule. En manipulant la boule formée, il sera possible de la faire rouler aisément. À ce moment, il sera possible de demander ce qui se produit lorsqu'on combine les trois cubes en boules. En combinant, le tout en boule, il est plus facile d'avancer, de « rouler » vers un choix de carrière qui contient les éléments nécessaires et qui sera satisfaisant. Suite à cela, le conseiller peut préciser que le rôle du conseiller d'orientation est de favoriser le choix le plus intéressant en tenant compte de ses éléments centraux. Il est important de préciser que plusieurs autres variables peuvent être intégrées, telles que les limites, les exigences personnelles, etc.

Troisièmement, le conseiller pourra demander quels sont, selon lui, les IVA les plus importants chez lui. En finissant l'intervention de cette façon, il est possible de faire une transition rapidement vers l'exploration des IVA du client.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

La pâte à modeler peut être utilisée pour représenter plusieurs éléments auprès des clients. N'hésitez pas à faire preuve de créativité selon les besoins du client.

- ✓ Cette activité est désignée avant tout pour les gens qui n'ont aucune connaissance par rapport à un processus de choix. L'activité n'a pas vraiment d'utilité avec les gens qui ont déjà vécu un processus d'orientation.
- ✓ Cette activité peut susciter plusieurs questions de la part du client. En ce sens, il est important d'avoir les définitions des IVA et des explications quand au processus de choix en général.
- ✓ Il est important de faire participer le client par rapport à chaque manipulation ou affirmation en tant que conseiller.
- ✓ Il est possible de suggérer au client de réaliser les manipulations avec la pâte à modeler.

PHASE DU PROCESSUS

Exploration

MOTS-CLÉS

- Aptitudes
- Choix de carrière
- Exploration

- Intérêts
- Valeurs

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Beaulieu, D. (2002). *Techniques d'impact en psychothérapie, relation d'aide et santé mentale*. Québec : Éditions Académie Impact.

UN PAS À LA FOIS !

Donata Saint-Amand, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectifs généraux : Permettre aux élèves de secondaire d'explorer leurs intérêts et personnalité quant aux professions.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Introduire la complexité entre une nouvelle étape (le secondaire) et la détermination de leur choix de carrière.
- ✕ Connaître les représentations parentales à l'aide de discussions de groupe.
- ✕ Établir un journal de bord pour laisser transparaître des sujets non discutés.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Un conseiller d'orientation rencontre les élèves de secondaire 1 dans les premiers mois suivant l'entrée des classes. L'intervention se fera sur une durée de cinq rencontres étalées durant l'année scolaire pendant les cours de français.

Séance 1 : Vers la troisième semaine du calendrier scolaire

Le conseiller se présente d'abord aux élèves et leur explique sa fonction dans l'école. Il leur dit qu'ils vont se voir cinq fois officiellement durant leur secondaire 1, mais que sa porte est toujours ouverte entre-temps. Il leur demande de placer les bureaux au fond de la classe et de ramener leurs chaises en rond en avant de la classe. Lorsque le conseiller s'assoit en cercle avec les élèves, il leur explique qu'ils vont se présenter chacun leur tour en spécifiant leur nom, l'école d'où ils viennent, leurs chansons préférés, leur pays d'origine

et un pays qu'ils aimeraient visiter. Il est important que le conseiller face le même exercice avec les élèves avant de leur laisser la place. Après avoir fait le tour des élèves, le conseiller devrait leur demander quels sont leurs attentes face à cet exercice et les rencontres. Le conseiller doit faire des liens en leur posant des questions sur les pressions d'entrer au secondaire et l'ennui de se faire demander qu'est-ce qu'ils veulent être plus tard. À ce moment le conseiller doit montrer beaucoup d'authenticité et faire de l'auto-dévoilement. La rencontre devrait se terminer avec une présentation du journal de bord et de sa nécessité. Le conseiller doit expliquer qu'après chaque rencontre, les élèves doivent écrire dans leur journal le résumé des rencontres.

Séance 2 : 1 mois plus tard

Le conseiller débute la rencontre en faisant le groupe se placer en cercle. Il prend le pouls de leur expérience au secondaire. Par la suite, il leur demande de résumer un peu la dernière rencontre en leur demandant de se référer à leur journal de bord. Il est important de spécifier qu'ils ne sont pas obligés de lire leur journal au mots près, mais qu'ils peuvent se limiter à faire un résumé des thèmes abordés. Il est crucial que le conseiller revienne sur les propos des étudiants et incite les autres du groupe à poser des questions à leurs camarades afin de dynamiser les interventions. Par la suite, le conseiller dépose au milieu du cercle des crayons de différentes couleurs. Il explique aux élèves qu'ils devront lorsqu'ils se sentent prêts à se lever et choisir un crayon correspond à la couleur de comment ils se sentent lorsqu'ils sont confrontés à la question : Que voudrais-tu faire comme profession? / Que veux-tu faire plus tard? Lorsque tout le monde a choisi un crayon, volontairement les élèves expliquent le choix de leur couleur. Enfin, leur conseiller leur distribue un questionnaire auquel ils devront interroger six différentes personnes de leur entourage quant aux professions qu'ils les verraient exercer. Chaque personne interrogée doit donner trois emplois dans lesquelles ils verraient l'élève exercer et sur quelles bases ils font leur choix. Terminer la rencontre avec un résumé dans le journal de bord.

Séance 3 : Après le congé des fêtes vers le mois de février

Effectuer un retour sur les propos abordés dans le journal et l'exécution de l'interrogatoire. Chacun son tour devront présenter les résultats de leur interrogatoire. Par la suite, les élèves s'expriment sur les professions relevés par leur entourage. S'ils sont en désaccords ou en accord, pour quelles raisons? Puisqu'ils sont généralement divisés en foyer lors de leur entrée au secondaire, ils partagent plusieurs cours et ils ont appris à se côtoyer et se connaître. De ce fait, le conseiller devrait demander aux autres leur feedback quant aux entrevues de chacun. Pour terminer, le conseiller sécurise les élèves en leur disant qu'un choix de carrière ne se fait pas en une journée, mais bien un pas à la fois. Ils les encouragent à explorer leur choix en visitant des professionnels dans les emplois qui les intéressent et de faire des recherches sur ces professions. Il doit les inciter à venir le rencontrer, si ce n'est déjà fait, afin de pouvoir cibler leurs obstacles personnels. Terminer avec un résumé de la rencontre dans le journal de bord.

Séance 4 : 1 mois après avant la préparation des examens de fin d'étape.

Effectuer un retour sur les propos abordés dans le journal. Demander s'ils ont eu l'occasion de travailler sur leurs projets de carrière ou intérêts professionnels. Questionner sur les difficultés et les obstacles rencontrés lors de ce travail. Le conseiller explique qu'à partir de maintenant, le travail sera fait individuellement. L'année prochaine, ils le rencontreront afin de travailler ensemble sur leurs intérêts professionnels. Il viendra les rencontrer au début de l'année afin d'établir un calendrier de rencontres. Il est important pour le conseiller de se montrer ouvert aux inquiétudes des élèves quant à la continuité dans le temps de cette activité. Il doit préciser les étapes suivantes aux élèves afin qu'ils comprennent ce qui les attendent.

Premièrement, une rencontre de groupe sera effectuée au début de l'année suivante afin de faire un retour sur l'année précédente et afin d'établir une rencontre individuelle avec le conseiller. Lors des rencontres, selon la nécessité, le conseiller et l'élève discuteront de ses intérêts et de son cheminement

académique. En résumé, le conseiller fera une exploration des ressources, du fonctionnement psychologique et des conditions du milieu de l'étudiant. De plus, lors des rencontres, ils établiront un plan d'action afin de préparer les élèves à leur choix de carrière. Le conseiller doit préciser aux élèves que tout ce travail se fera selon leur rythme. Pour terminer, ils feront ensemble un retour sur l'expérience en général et comment ils finissent cette expérience (quels buts sont atteints ou pas, quels questionnements persistent encore et quelles actions devront être prises). Pour terminer la rencontre, le conseiller ramasse les journaux de bord. Ceux-ci serviront de rapport pour les prochaines rencontres.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Dans le but de s'assurer une participation optimale, le conseiller ne devra pas exiger beaucoup de devoirs auprès des élèves. Cette intervention doit être exécutée en forme d'amorce et de période présentative de leur cheminement carriéologique. Bien évidemment des notes constantes devront être prises afin de mettre à jour les dossiers des étudiants pour les années suivantes. Un des objectifs de cette stratégie est de pouvoir explorer les désirs, les obstacles et attentes parentales.

PHASE DU PROCESSUS

Exploration

MOTS-CLÉS

- Choix de carrière
 - Élèves du secondaire
 - Exploration
 - Journal de bord
 - Représentations parentales
-

SOURCES D'INSPIRATIONS ET RÉFÉRENCES

«Première étape» du livre :

Muratori, F., Espasa, F.P.,(2008). *Manuel de psychothérapie brève des troubles émotionnels de l'enfant*, France : Le fil rouge.

L'ACCEPTATION IDENTITAIRE

Gabrielle Ouellette-Michaud, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectifs généraux : Permettre au client d'accepter son trouble bipolaire.

Objectifs spécifiques :

- * Explorer la conscience du client face à la présence du trouble bipolaire.
- * Distinguer les types de centralité présents chez le client.
- * Modifier les perceptions identitaires du client.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Cette stratégie d'intervention s'applique principalement aux clients présentant des troubles psychopathologiques, dont les troubles bipolaires. Il est reconnu que le concept de conscience (insight) est important chez ce type de clientèle en raison qu'il permet aux individus d'appréhender subjectivement les phénomènes extérieurs et intérieurs (Bourgeois, 2011). Il se rapporte à la lucidité que les personnes ont à l'égard d'eux-mêmes et de leur pathologie. Un diagnostic médical doit être préalablement posé à l'égard du client et ce dernier doit l'avoir exprimé au conseiller.

Cette intervention se fait en deux temps : l'exploration et la compréhension. Tout d'abord, le conseiller doit explorer avec le client plusieurs aspects de manière à bien comprendre ses perceptions. Ainsi, le conseiller explorera la conscience du client à l'égard de la présence du trouble. Ce dernier est-il au clair avec la pathologie, la connaît-il bien et reconnaît-il ses propres phases et épisodes? Le conseiller doit s'attarder aux connaissances du client quant aux aspects plus techniques. Par la suite, le conseiller dirigera ses interventions vers le type de centralité du client, c'est-à-dire le locus de contrôle. Le client

internalise-t-il la maladie ou l'externalise-t-il? Le conseiller doit s'intéresser à la position du client face au trouble bipolaire et en comprendre les fondements. D'où provient cette centralité? Les questions ouvertes sont utiles pour aider le client à explorer. Cette première exploration permettra donc au conseiller de mieux comprendre le positionnement du client face à son trouble, c'est-à-dire que le client peut se détacher du trouble (cause externe, corps étranger) ou s'y rattacher (trouble intrinsèque), pour ainsi voir comment cela peut affecter sa vie sociale et professionnelle.

Le conseiller dirigera graduellement ses interventions vers la phase de compréhension en vue de faire prendre conscience au client de ses perceptions identitaires actuelles. La confrontation est une bonne habileté pour y parvenir. En effet, le conseiller doit agir à titre d'accompagnateur qui stimule la réflexion pour faire voir au client les différences dans ses propos et les diverses possibilités en matière d'identité, soit internaliser le trouble ou l'extérioriser de même qu'accepter ou non sa présence. Une activité telle que l'identification sur papier de différents types d'identité peut aussi être proposée aux clients qui éprouvent plus de difficulté à voir les autres possibilités. Cette activité permettra au client d'objectiver la pathologie. L'activité peut être faite avec l'aide du conseiller. Ce dernier demande au client de réfléchir sur les différentes manières d'aborder la pathologie. Elle peut aussi être faite à l'extérieur des rencontres. Le cas échéant, le conseiller devra revenir lors de la rencontre suivante sur cette activité. Le retour servira à approfondir les perceptions du client et à mieux le comprendre.

Finalement, le conseiller doit confronter le client par rapport à son identité professionnelle en présence de trouble bipolaire. Comment l'identité du client affecte-t-elle le rôle professionnel du client? L'empêche-t-elle d'une quelconque manière à son avancement personnel et professionnel? Ou, au contraire, son identité est-elle un élément aidant? Si tel est le cas, comment cela est-il

bénéfique pour lui? Le conseiller doit amener le client à se positionner face à son identité tout en l'amenant à voir d'autres possibilités, le cas échéant.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Les concepts d'insight et de conscience du trouble sont très importants en présence de psychopathologies puisqu'ils permettent à l'individu d'appréhender plus subjectivement les phénomènes internes et externes. Ainsi, le conseiller d'orientation doit être au clair avec la notion de centralité, c'est-à-dire le locus de contrôle interne et externe, de manière à bien pouvoir comprendre le client, et ainsi, être en mesure d'intervenir, le cas échéant, en vue de faire accepter le trouble au client.

PHASE DU PROCESSUS

Cette stratégie est à mi-chemin entre l'exploration et la compréhension. Elle s'applique lorsque le client et le conseiller se font mutuellement confiance et que plusieurs éléments ont été dévoilés. Le conseiller amène donc le client à mieux comprendre ses perceptions et l'accompagne de manière à lui faire entrevoir des possibilités différentes quant à son identité.

MOTS-CLÉS

- Acceptation
- Centralité
- Conscience
- Identité
- Locus de contrôle

SOURCES D'INSPIRATIONS ET RÉFÉRENCES

Bourgeois, Marc-Louis (2011). « Chapitre 12 : Les bipolaires ne sont pas fous (Conscience et acceptation des troubles) ». *Manie et dépression : comprendre et soigner le trouble bipolaire*. Paris : Odile Jacob éditions. ISBN 978 2 7381 2588 0.

ACCEPTER OU BLOQUER LES PENSÉES AUTOMATIQUES : EXERCICE DE PRÉSENCE ATTENTIVE (PLEINE CONSCIENCE)

Julien Brault, étudiant à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : S'exercer à être dans le « ici et maintenant » afin de développer l'observation et le détachement du client envers ses pensées qui s'activent automatiquement.

Objectifs spécifiques:

- ✦ Outiller la personne à savoir comment être dans le « ici et maintenant ».
- ✦ Mettre en lumière l'activation automatique des pensées et des conséquences des tentatives de blocage.
- ✦ Observer l'effet de détachement et d'acceptation sur les pensées.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Mélanie, 35 ans, est présentement dans une phase de turbulence dans sa vie. Célibataire, elle désire fonder une famille. Elle est aussi très absorbée par son travail. Elle est gestionnaire pour une firme de publicité. Elle dit qu'elle se perçoit comme une pieuvre à 12 bras qui fait tout en même temps. Depuis quelques mois, elle a l'impression qu'elle est constamment sur le pilote automatique, elle ne prend plus le temps de juste profiter du moment présent, elle accumule de plus en plus de stress. Elle voit bien que son esprit est constamment en train de régler des problèmes de bureau, même lorsqu'elle tente de relaxer dans son bain. Elle a décidé de consulter, car on lui a offert une promotion où elle travaille. Cependant, elle convoite secrètement un autre

poste dans une autre boîte avec moins de responsabilités. Elle dit que ce poste lui permettrait d'avoir plus de temps pour elle, de rencontrer quelqu'un et de fonder une famille. Elle aimerait changer de travail, mais elle se sent responsable et redevable envers son employeur qui lui offre la chance de monter dans l'entreprise. Elle essaie de ne pas penser à son dilemme, mais plus elle chasse cette idée, plus cette idée revient en force et plus son sentiment de culpabilité augmente. Elle arrive au deuxième rendez-vous en étant stressée à cause d'une lourde semaine de travail. Elle dit qu'elle est sur le pilote automatique et qu'elle n'a plus le contrôle de ses pensées, ça tourbillonne dans sa tête.

Mélanie : *Je ne sais plus quoi faire pour apaiser mon esprit quelques minutes, je suis toujours en train de penser à quelque chose, j'ai besoin d'avoir les idées claires pour régler mon dilemme.*

Conseiller : *Mélanie, je constate que tu te bats avec tes pensées et que tu es sur le pilote automatique, je te propose qu'on fasse un petit exercice de présence attentive qui te permettra d'être un peu plus dans le « ici et maintenant ». Qu'en penses-tu?*

Mélanie : *Oui, je veux bien.*

Conseiller : *En premier lieu, voici la position de base : fesses sur le bord de la chaise, les bras le long du corps qu'on pose ensuite sur les cuisses, dos droit, tête droite, menton légèrement rentré, les épaules décontractées. Les yeux peuvent être fermés ou ouverts, le regard vers le bas. Pour pratiquer la présence attentive, il suffit de respirer par le ventre et de porter son attention sur celle-ci, en silence. Pourquoi la respiration ? Parce qu'elle se fait toujours au moment présent, dans le « ici et maintenant ». On va faire deux petits exercices de trois minutes, je m'occupe de temps.*

Conseiller et Mélanie se placent et commencent l'exercice de respiration.

Conseiller : *(Après trois minutes) Est-ce que tu as noté quelque chose de particulier?*

Mélanie : *Oui, je m'aperçois qu'il y a beaucoup de pensées qui me traversent l'esprit et j'ai de la misère à me concentrer sur ma respiration, même si j'essaie de bloquer ces pensées, elles reviennent toujours à la charge.*

Conseiller : *Il s'agit là d'un phénomène tout à fait normal, plus on tente de contrôler une pensée plus elle aura tendance à revenir plus intensément et fréquemment. Maintenant, je propose de refaire l'activité, mais dans ce cas-ci, au lieu de bloquer ou tenter de contrôler les pensées, il s'agit simplement de les observer sans jugement ni contrôle et ensuite, tout doucement de recentrer votre l'attention vers la respiration.*

Conseiller : *(Après 3 minutes) Et puis, quelles observations se dégagent de cette deuxième tentative ?*

Mélanie : *Et bien, je remarque que je suis revenue plusieurs fois à ma respiration, mais que les pensées finissaient par partir. D'autres prenaient leur place.*

Conseiller : *En effet, l'esprit est très actif et carburé aux pensées automatiques. Cependant, en se recentrant sur notre respiration sans tentative de blocage, cette activité finit par s'atténuer.*

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Demande d'avoir une alliance, non recommandée pour la première séance, utiliser une terminologie positive (présence attentive) non associée au bouddhisme, à la religion ou au spiritisme (crainte négative associée au terme méditation ou pleine conscience).

Axer l'activité sur l'utilité terre à terre de l'exercice.

Préférable que le conseiller ait déjà expérimenté la présence attentive et qu'il en comprenne les principes de bases.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Acceptation
- Détachement
- Ici et maintenant
- Observation
- Pensées automatiques

SOURCES D'INSPIRATIONS ET RÉFÉRENCES

ACBS, *association for contextual behavioral science*, [En ligne], <http://contextualpsychology.org/> (Page consultée le 25 novembre 2012).

Cottraux, J., et al. (2007). *Thérapie cognitive et émotions : La troisième vague*. Elsevier Masson.

Projet Virgule UQAM, *Projet Virgule*, [En ligne], <http://projetvirgule.weebly.com> (Page consultée le 27 novembre 2012).

À LA SOUPE ! (OU COMMENT VISUALISER SES INFLUENCES DANS UN PROCESSUS DÉCISIONNEL)

Véronique Morasse, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Faire prendre conscience au client de la valeur qu'il accorde aux influences extérieures dans son processus décisionnel.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Reconnaître les influences néfastes des bonnes influences.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Cette activité trouvera son utilité auprès des clients de tous âges présentant certaines problématiques au niveau de leur processus décisionnel. Ces problématiques pourraient être :

- 1- Besoin de l'accord d'un grand nombre de personnes avant de prendre une décision; la personne ne se fait pas confiance lorsque vient le temps de choisir.
- 2- La personne ne se connaît qu'à travers le regard des autres, c'est-à-dire qu'elle a une mauvaise connaissance de soi.

La stratégie d'intervention consiste à « cuisiner » une soupe avec le client dans le but de déterminer avec lui dans quelle mesure il s'écoute, se respecte lorsque vient le temps de prendre d'importantes décisions. Respecte-t-il ses goûts, ses intérêts, ses préférences? Est-ce que cela est en accord avec ses buts, ses objectifs, ses rêves? Ou encore est-ce que cela correspond davantage aux opinions des autres? Rappelons que le but n'est pas d'éloigner toutes sources

d'influences extérieures, mais bien d'aider le client à prendre conscience du fait qu'il ne doit pas s'oublier au profit des autres.

Afin de réaliser cette stratégie d'intervention orientante, l'intervenant devra tout d'abord expliquer au client comment procéder pour « cuisiner » sa soupe. Bien que certaines indications soient de mise, il s'avère important de laisser le client faire preuve de créativité.

- 1- Le bouillon représente le client
- 2- Les autres ingrédients qui composent la soupe seront déterminés par les influences du client. À qui demande-t-il conseil? Par qui a-t-il besoin d'être approuvé? Par exemple, la famille et les amis proches pourraient être représentés par des légumes (carottes, céleris, fèves, oignons, tomates, petits pois, etc.)
- 3- Les autres membres de l'entourage du client, pourraient être représentés par du, riz, pâtes alimentaires, orge, etc.
- 4- Les préjugés de la personne seront quant à eux représentés par les épices

Donc, à chaque fois, que le client parle d'une influence, il devra l'ajouter dans sa soupe.

Voici un exemple de ce que pourrait mentionner un client durant une entrevue :

- Mes parents sont très importants pour moi, je ne voudrais pas les décevoir.
- Mon ami Marc me connaît mieux que moi-même. Son avis compte beaucoup pour moi!
- Je dois prendre en compte ce que pense ma copine. Après tout, elle est elle aussi concernée.
- Je demande très souvent l'opinion de mes amis, ce sont d'excellents conseillers.

- Ça peut sembler un peu ridicule, mais ma coiffeuse me connaît de puis que je suis tout petit...
- J'avais déjà pensé à devenir professeur d'éducation physique, mais je me suis bien rendu compte que y'a pas de job dans ce domaine là!

Ainsi, le client devra ajouter des légumes pour ses parents, pour Marc, pour sa copine, pour ses amis (préciser combien). Les pâtes alimentaires (ou autres) représenteront sa coiffeuse. Finalement, son préjugé vis-à-vis le métier d'enseignant sera représenté par des épices.

La finalité de l'exercice est d'évaluer s'il reste suffisamment de bouillon pour que la soupe puisse encore être nommée ainsi. Y-a-t-il tellement d'ingrédients que le bouillon a été absorbé? Est-ce que la soupe présente un juste équilibre? Plusieurs autres hypothèses pourraient être émises. Le but est de discuter avec le client de ses observations quant à la consistance de sa soupe!

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- 1- S'assurer que cette stratégie d'intervention ne vienne pas nuire à la communication de la personne avec son entourage.
- 2- S'assurer que la personne ne se referme pas sur elle-même.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Influences
- Métaphore
- Préférence
- Processus décisionnel

- Reconnaître

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

La section *Technique d'impact utilisant des métaphores et des fantaisies mentales* de l'ouvrage Beaulieu, D. (2002). *Techniques d'impact en psychothérapie, relation d'aide et santé mentale*. Québec : Éditions Académie Impact.

APRÈS UN PARCOURS FRAGMENTÉ...DANS QUELLE VOIE SE DIRIGER?

Geneviève Katia Bergeron, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Modifier l'attitude d'un client confus et démotivé face à son avenir professionnel.

Objectifs spécifiques :

- ✦ Induire un changement de comportement afin d'aider le client à s'accorder un temps d'arrêt et de réflexion pour faire le point sur sa situation professionnelle.
- ✦ Aider le client à regagner espoir face à son avenir professionnel.
- ✦ Modifier sa perception à l'égard de la recherche d'emploi.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Une cliente âgée de 37 ans consulte car elle souhaite se réorienter. Elle est présentement sans travail et ses prestations d'assurance-emploi viennent de se terminer. Elle se dit fatiguée de la précarité qu'elle vit depuis plusieurs années car elle a travaillé en tant que contractuel - pigiste seulement. Ses plus longs engagements duraient approximativement 4 mois et demi. Elle a terminé l'université à l'âge de 27 ans et a parfois dû accepter des emplois alimentaires afin de survivre entre deux contrats dans le domaine de la santé environnementale. Sa plus longue expérience de travail est donc d'une durée de 1 an et demi et elle était commis de plancher dans une boutique de vêtement.

Le parcours professionnel de la cliente est donc fragmenté et la cliente nomme se sentir démotivée à l'idée même de faire de la recherche d'emploi, processus qu'elle a fait à une douzaine de reprises. Elle nomme éprouver une grande

lassitude lorsqu'elle regarde des offres d'emploi et ne plus avoir d'espoir d'obtenir un emploi stable dans le domaine de la santé environnementale. Elle consulte donc une conseillère en développement de carrière afin d'envisager les autres options de carrière qui pourraient s'offrir à elle tout en nommant passer plusieurs heures par semaine à regarder les offres d'emploi dans le domaine de la santé environnementale, même si cela est très pénible pour elle.

Après avoir fait une évaluation des besoins, le conseiller évalue qu'il serait aidant pour la cliente de prendre du recul et un certain répit face à la recherche d'emploi. Le conseiller aura aussi évalué que la demande d'aide reliée à l'orientation professionnelle pourrait être répondue en partie par un travail narratif.

Rencontre A

Exercice narratif : « *Je vais vous demander de faire le récit par écrit de votre parcours professionnel d'ici notre prochaine rencontre. À chaque expérience d'emploi que vous relaterez, je vais vous demander d'inscrire deux mots qui représentent bien cette expérience pour vous. Nous reprendrons ce travail ensemble à la prochaine rencontre.* »

Tâche 1 prescrite : « *Je vais vous demander de ne pas faire de recherche d'emploi d'ici notre prochaine rencontre* »

Rencontre B

Vérifier si la **tâche 1 prescrite** a été accomplie par la cliente en début de rencontre.

Conseillère : « *Nous nous sommes laissées la semaine dernière sur deux tâches à faire. Je vois que tu as amené ton récit de parcours professionnel avec toi; j'aimerais savoir si tu as fait la deuxième tâche....celle de ne pas faire de recherche d'emploi?* »

Cliente : « *Je me suis même pas rendue compte que c'était un devoir...j'ai juste complètement déconnecté de ça à partir du moment où tu m'as dit ça...j'ai pas regardé ça du tout...j'ai aidé ma sœur à peindre puis j'ai passé du temps avec ses enfants* »

Revenir ensuite sur l'exercice et porter une attention particulière aux 2 termes qui auront été utilisés par la cliente pour décrire chacune de ses expériences. Aborder les expériences qui seront décrites par des termes plus difficile (ex. : démotivation et froideur) en utilisant des interventions qui permettent de recadrer la perception de ses expériences au niveau des ressources que la cliente a utilisée pour traverser ses expériences difficiles plutôt que sur les affects.

Exemple :

Conseillère : « *Quand tu me parles de la démotivation que tu as ressentie dans cette situation là, te rappelles tu...peux tu me dire à laquelle de tes qualités tu as fait appel pour changer les choses?* »

Cliente : « *Ben...à mon autonomie...c'est sur que j'allais pas rester là à rien faire... à attendre que quelqu'un me dise quoi faire...* »

Pour les expériences que la cliente a qualifiées avec des mots plus positifs (ex. : excitation et plaisir) faire ressortir, à l'aide de questions exploratoires et de reflets, les critères et les éléments qui ont contribué à faire de ces expériences professionnelles des expériences agréables. Une fois ces critères identifiés avec la cliente, proposer à la cliente un exercice dans lequel elle aurait à rédiger une offre d'emploi idéale, où qui lui paraîtrait suffisamment attirante pour qu'elle postule. Cet exercice sera à faire pour la rencontre suivante.

Rencontre C

Revenir sur l'exercice de l'offre d'emploi idéale avec la cliente. Faire ressortir les éléments clés : L'offre d'emploi idéale est-elle en santé environnementale ou non? Semble-t-elle exprimer un désir de changer de domaine et donc un besoin

d'approfondir un processus de ré-orientation ? Ou au contraire, semble-t-elle exprimer un désir de continuer à travailler dans son domaine et donc d'aborder la recherche d'emploi autrement? Dans un cas comme dans l'autre, explorer avec la cliente comment pourrait-elle aborder le problème?

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Avant de considérer cette intervention, il faut s'assurer que la situation financière du client le permet. Il faut aussi s'assurer que le client n'est pas prestataire de l'assurance-emploi car cette intervention pourrait le mettre dans une situation qui serait incompatible avec ses obligations de prestataire qui sont d'être à la recherche active d'un emploi. De plus, le conseiller aura abordé la notion d'engagement dans la démarche avec le client et ce dernier se sera engagé à venir à au moins 3 rencontres. L'alliance thérapeutique permettra l'intervention.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Changement d'attitude
- Confusion
- Démotivation
- Réflexion
- Temps d'arrêt

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Landry Balas, L. (2008) *L'approche systémique en santé mentale*.

Situation réelle en contexte de service d'aide en employabilité.

L'AUTO-TROMPERIE FONCTIONNELLE

Joséphine Mukamusoni, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Le but de l'intervention est de travailler sur « *le sentir* » et non sur la pensée du client. Le sentir ici n'est pas l'émotion en-soi, mais les sensations. Il s'agit de pouvoir, grâce à une communication non ordinaire et fascinante, amener le patient à découvrir lui-même, à travers ses sensations et perception quelque chose de différent dans sa réalité.

Objectifs spécifiques :

- ✦ Mettre au point des stratagèmes thérapeutiques basés sur des critères de logiques non ordinaires, qui peuvent être reproductibles, transmissibles et aussi prédictibles.
- ✦ Amener le client à ressentir différemment et non à penser différemment. Le changement de perception fera changer successivement les réactions, les comportements puis les cognitions.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Les doubles messages contradictoires et permanents perturbent la communication du client avec son environnement et incitent le client à se replier sur lui-même. Il est coupé avec la réalité et se crée son monde à lui. La mise en place des stratégies d'intervention nécessite d'aller au-delà de la logique ordinaire. Dans la logique ordinaire, pour notre client coupé avec le monde, être en contradiction avec une règle, vivre l'incohérence des idées n'est rien d'exceptionnel. Seule l'application de la logique non ordinaire aura un pouvoir incroyable dans cette constitution des pathologies que dans leur déconstruction. Le client qui est coupé avec la réalité présente des sensations fondamentales comme la peur, le plaisir, la colère et la douleur. À partir de ces

quatre sensations se développent différentes émotions, qui vont par la suite se généraliser rapidement.

Devant quelqu'un qui a une pathologie basée sur la sensation de peur, de plaisir, de colère, de douleur qu'il n'arrive pas à contrôler, la formule générale d'intervention consiste à appliquer :

- Une logique ordinaire d'abord qui nous conduit à vouloir lui enseigner un mode logique de contrôle de cette sensation suivant notre entendement.
- Une logique non ordinaire ensuite pour l'amener à changer ses modes de réaction.

D'une façon plus spécifique, à partir des quatre sensations, on procède comme suit :

Catégories de sensation	Logique ordinaire	Logique non ordinaire
peur	Tendance à vouloir contrôler la peur	faire en sorte que la personne oriente son attention sur quelque chose d'autre que la tentative de contrôler sa peur.
Le plaisir	Tendance à lui enseigner un mode de contrôle de cette pulsion de plaisir	Essayer d'obtenir un contrôle qui sans cela serait impossible.
La colère	Tendance à réprimer la colère. Plus je la réprime plus elle monte	éviter de la réprimer : je dois l'exprimer, tout en la canalisant.
La douleur	Tendance à vouloir l'éviter. Mais nous la maintenons vivante à force de l'éviter	Affronter la douleur

Illustration :

- L'intervenant fait nommer la situation de peur, de colère, de douleur, de plaisir.
- Ils dessinent deux cercles qui illustrent ce que le monde du client et l'entourage du client
- Il demande au client de se placer dans le cercle et de dire ce qu'il fait lorsque la situation se produit (logique ordinaire)
- L'intervenant commence par affirmer cette situation puis il annonce alors le contraire
- Il demande au client s'il veut rester dans ce cercle ou s'il veut chercher une autre façon d'affronter le problème (logique non ordinaire)
- Si le client accepte, il va dans l'autre cercle et cherche comment affronter la situation de colère, de peur, de plaisir, de douleur.
- Et ensuite il fait en sorte que la personne assume cette logique de la contradiction.

Exemple : le client arrive en thérapie avec l'idée que l'entourage l'espionne lorsqu'il se déshabille. Il a tenté de déménager, de construire des murs, mais ils ont aussi changé de stratégies en installant des caméras.

Stratégie de contrôle : aller installer des phares et de les allumer chaque fois avant de se déshabiller. **C'est une façon de contrôler la peur : logique ordinaire**

Après avoir appliqué cette stratégie, le client se rend compte que les caméras ne sont plus allumées. Il décide de canaliser son attention sur autre chose que sur les caméras des voisins : **logique non ordinaire**

Finalement, il avoue qu'il avait inventé ça et décider de ne plus y croire. Il change de comportement, il demande pardon à l'entourage.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- ✓ Les émotions se développent à partir de quatre sensations fondamentales : la peur, la plaisir, la colère, la douleur. Ce qui produit des réactions
- ✓ La logique de la contradiction : je peux constater et dire au client que lorsqu'il est confronté à une situation qu'il redoute, il tente de l'éviter. Ce faisant, la personne se sent sauvée. Dans un premier temps, elle se sent très bien, mais dans un second temps, cela l'amène à se sentir incapable.
- ✓ Pour réduire les effets secondaires, il faut utiliser les stratégies et tactiques au début et à la fin pour favoriser l'autocorrection
- ✓ Il ne faut pas utiliser une manipulation directe qui augmente la résistance au changement.
- ✓ Il faut utiliser des stratagèmes subtils : un langage persuasif, un langage qui fascine et non pas un langage qui met sous pression, de sorte que le patient arrive à changer comme si cela provenait d'un processus de découverte personnelle et non comme si c'était le résultat d'une pression exercée par la thérapie.
- ✓ En utilisant une logique non ordinaire, la thérapie n'est plus directive comme elle l'était dans les premières formes de thérapie stratégiques.
- ✓ Lorsque, j'utilise une logique non ordinaire, je dois être capable d'induire chez le patient une autotromperie fonctionnelle qui va se substituer à l'autotromperie dysfonctionnelle antérieure.
- ✓ Cette contre-stratégie est utilisée dans l'objectif de pouvoir, grâce à une communication non ordinaire et fascinante, amener le patient à percevoir la réalité. Ceci pour montrer que certains schémas logiques suivis par les patients les poussent à retomber dans les crises désespérées.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Communication
- Perception
- Réaction
- Réalité
- Sensation

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Wittezaele, J.-J. et coll. (2008). *La double contrainte. L'influence des paradoxes de Bateson en sciences humaines*. Bruxelles : de Boeck. p 219-236.

LA BALANCE DES ATTRIBUTIONS

Valérie Lavigneur, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQAM)

OBJECTIFS

Objectif général : Modifier les perceptions d'un client aux prises avec des sentiments intenses de tristesse, de honte ou de culpabilité à la suite d'un événement perçu comme traumatisant (*violence physique ou verbale, perte d'un collègue, etc.*) et pour lequel on identifie des répercussions au niveau professionnel.

Objectifs spécifiques :

- ✦ Mieux comprendre les facteurs qui sont considérés par le client comme des éléments responsables de l'événement;
- ✦ Aider le client à remettre en question certaines attributions qui entraînent de la détresse et à envisager d'autres facteurs qui pourraient aussi avoir joué un rôle dans l'événement;
- ✦ Prendre conscience de la nouvelle réalité pour favoriser le maintien ou le retour en emploi;
- ✦ Accompagner le sujet dans le développement de ressources cognitives, conatives et sociales rattachées au concept de la résilience (*Pourtois, Humbeeck et Desmet, 2012*)

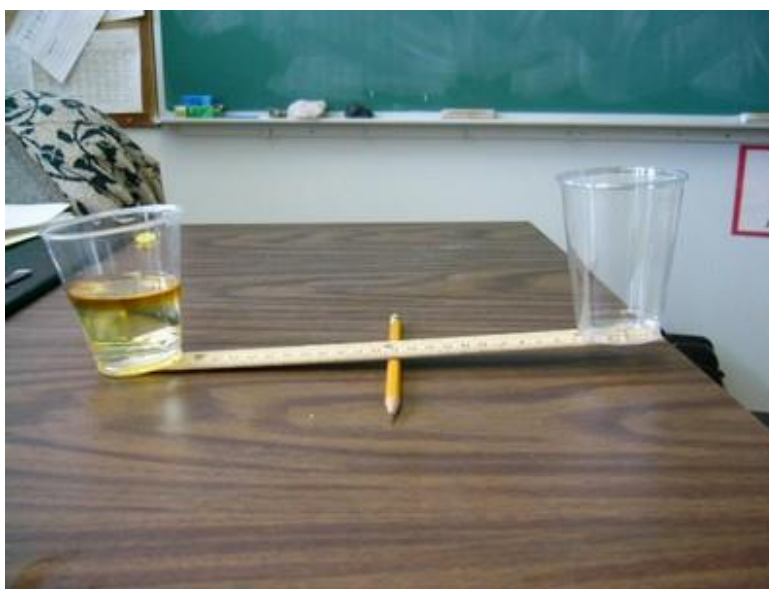
MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

**Matériel requis : table, deux verres en plastique, eau, balance (ou règle et crayon).*

Cette activité trouve son utilité auprès d'une clientèle de tous âges présentant des symptômes post-traumatiques ainsi que des sentiments d'inexactitude et de remords. On peut parler entre autres d'une agression sur le lieu de travail, ou encore du décès d'un collègue à la suite d'un événement tragique, engendrant des craintes de maintien ou de retour en emploi. Le client présente

ainsi une détresse qui semble découler de son interprétation des facteurs responsables de l'événement traumatique, l'empêchant par le fait même d'entamer ou de poursuivre son cheminement professionnel.

La **première étape** consiste à déposer une balance de Roberval sur une table entre vous et le client, et y placer séparément les verres en plastique (*dans le cas où vous n'avez pas de balance de ce type, vous pouvez employer la technique illustrée dans l'image ci-dessous*).



Source :

http://www.scientic.ca/affiche_Article.asp?IdArticle=883&dest=recherche&txtRecherche=&lisTheme=&lisNiveau=&lisAnnee=

La **deuxième étape** consiste à utiliser la balance comme une tarte d'attributions et d'y schématiser l'importance des divers facteurs causaux qui, selon le client, pourraient être responsables de l'événement. Autrement dit, le sujet doit réfléchir aux différentes causes qui, d'après lui, expliquent la survenue de l'événement. Par exemple, il peut s'agir de son sentiment d'incompétence, de son impression d'inintelligence ou encore de manque de rapidité d'exécution. Le client doit ainsi identifier les causes responsables qui se

rattachent à sa personne (*facteurs internes*) et aux autres facteurs qui ne relèvent pas de sa personne (*facteurs externes*).

La **troisième étape** consiste à ce que le sujet énumère un par un les facteurs causaux trouvés. Pour chacune de ces causes responsables, le client doit verser de l'eau dans un des verres, selon s'ils s'agissent de facteurs internes ou externes, en mesurant bien la quantité d'eau selon le pourcentage d'attribution de la cause à l'événement traumatisant. Par exemple, la personne peut percevoir trois principales causes responsables, soit son sentiment d'incompétence (*verser de l'eau jusqu'à la moitié du verre à sa gauche*), son inintelligence (*ajouter à ce même verre 1/5 d'eau*) ainsi que le contexte économique (*verser 1/8 d'eau dans le verre de droite*). Il est important ici que le conseiller pousse la réflexion du client lorsque ce dernier nomme un facteur causal et qu'il y ait présence d'un échange empathique.

Une fois que le client a énuméré tous les facteurs, le conseiller peut passer à la **quatrième étape**, qui vise principalement à amener le sujet à s'interroger quant à l'importance qu'il accorde aux différentes causes responsables. Le conseiller pose alors trois questions à la personne :

1. *En examinant la balance, êtes-vous bien sûr(e) que chacun des éléments a sa part équitable de responsabilité ? Se pourrait-il que la responsabilité d'un ou de plusieurs facteurs soit exagérée ? (Brillon, 2013)*
2. *Se pourrait-il que d'autres facteurs aient pu aussi jouer ? Par exemple, avez-vous considéré le rôle du hasard, du contexte social, de votre environnement, de la destinée, ou de la personne présente avec vous lors de l'événement, dans votre évaluation ? Pourquoi ? (Brillon, 2013)*
3. *Si vous aviez à refaire cet exercice, comment répartiriez-vous les responsabilités maintenant ? (Brillon, 2013)*

Cette étape cherche à illustrer la présence de certaines distorsions cognitives quant aux facteurs internes et externes, tout en tentant de permettre au client de penser aux autres facteurs non considérés.

La **dernière étape** consiste à accompagner le client vers une réévaluation de la responsabilité de chacun des facteurs. Partant de ce fait, le conseiller et le client échangent à propos des preuves appuyant et réfutant l'interprétation que l'événement aurait pu être empêché, ainsi que des façons envisagées de considérer les causes responsables de l'incident. Il est important de demander au client de reconsidérer l'importance de chacun des facteurs de la façon la plus objective possible et de vérifier si tous les éléments potentiels ont été envisagés. Par la suite, on considère d'autres causes qui ne lui semblaient pas pertinentes auparavant. On peut terminer l'activité en demandant au client de refaire la distribution des causes responsables en y versant maintenant la bonne quantité d'eau dans chacun des verres, selon s'ils s'agissent toujours de facteurs internes ou externes.

Si l'on reprend l'approche de Pourtois, Humbeeck et Desmet (2012), cet exercice permet à l'individu de développer des ressources rattachées au concept de la résilience, dans le sens où le sujet consent à faire preuve d'*optimisme* et de *réalisme*, tout en manifestant une aptitude à la *narration de soi*. Le conseiller peut également utiliser l'outil pour mieux comprendre et travailler les attributions du client face à ses *comportements lors de l'événement*, face à ses *symptômes post-traumatiques* et/ou face à *l'attitude de son entourage*.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Le conseiller doit faire attention à ne pas tomber dans un discours moralisateur, persuasif ou autosuggestif. Il s'avère important en effet de respecter le rythme, les résistances ainsi que le système de valeurs du client. Cet exercice ne cherche nullement à pousser le sujet à faire quelque chose ou à

convaincre les deux parties que tout va bien; il s'agit plutôt d'amener le client à comprendre ses craintes et tenter de les remettre tranquillement en question. L'individu ne doit pas sentir qu'il doit reconsidérer complètement sa façon de penser, mais bien d'induire un désir d'examiner plus précisément sa manière d'interpréter les choses. (Brillon, 2013)

Dans le même ordre d'idées, il est important que le conseiller ne réponde pas aux questions posées au client, sans quoi il pourrait dicter des réponses non révélatrices pour ce dernier ou encore implanter des nouvelles pensées plus réalistes. L'individu doit remettre en question ses propres pensées automatiques anxiogènes, le rôle du conseiller étant davantage axé au niveau de l'accompagnement à travers sa démarche et de l'adoption d'une attitude empathique. (Brillon, 2013)

PHASE DU PROCESSUS

Cette stratégie d'intervention s'applique davantage à la phase de *compréhension*. En effet, elle permet au client d'avoir des prises de conscience par rapport à son fonctionnement psychologique, soit plus précisément à son mode de pensée. La restructuration cognitive permettra par la suite au sujet de se mobiliser au travers d'une intégration ou une réintégration en emploi.

MOTS-CLÉS

- Attributions dysfonctionnelles
- Facteurs causaux
- Représentation figurée
- Restructuration cognitive
- Sentiment de culpabilité

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

BRILLON, Pascale. (2013). *Comment aider les victimes souffrant de stress post-traumatique*. Guide à l'intention des thérapeutes. Québec. Les Éditions Québec-Livres.

POURTOIS, Jean-Pierre. HUMBEECK, Bruno. DESMET, Huguette. (2012). *Les ressources de la résilience*, Paris, Presses Universitaires de France, 347p.

LE CALENDRIER FIL D'ARIANE

Véronique Morasse, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Favoriser le respect des engagements de la personne à travers ses activités quotidiennes.

Objectifs spécifiques :

- * Cibler les activités quotidiennes impliquant certaines problématiques pour la personne.
- * Permettre à la personne de s'évaluer quant à l'atteinte ou non de ses objectifs.
- * Développer le jugement critique de la personne.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

La stratégie d'intervention ici présentée consiste à créer un calendrier détaillé des activités quotidiennes du client afin de déterminer les problématiques qui ponctuent sa routine. Voici un exemple de ce que pourrait dire un client pour qui le calendrier serait d'une grande utilité : « Je me lève toujours en retard, ce qui fait que je manque constamment mon « lift ». Je suis donc obligé de prendre un taxi et j'arrive en retard au travail. Je dois donc reprendre mon temps le soir. Je me couche plus tard que prévu parce que, y'a pas juste le travail dans la vie. Je suis tanné de toujours courir après le temps!!! » La problématique du client réside globalement en un enchaînement de retards. En établissant un calendrier avec des plages horaires contenant chacune des activités de la journée, la personne sera davantage en mesure de visualiser ses engagements à respecter. Ce calendrier, plutôt que d'être perçu comme étant une contrainte, deviendra un outil d'accompagnement pour le client. En notant l'émotion reliée à la tâche, le client sera non seulement en mesure de mieux s'évaluer par

rapport à celle-ci, mais pourra également dégager une appréciation globale de sa journée. Cela lui fournira également l'occasion de s'appropriier ses succès et échecs dans l'accomplissement de ses activités quotidiennes.

Exemple d'un calendrier quotidien

	Lundi	Atteint	À améliorer	Comment je me sens
7h00	Lever			
8h00	Départ pour le travail			
9h00	Arrivée au travail			
10h00				
11h00				
12h00	Dîner			
13h00	Retour du dîner			
14h00				
15h00				
16h00				
17h00				
18h00	Retour du travail			
19h00				
20h00	Je place mon cadran pour demain matin			
21h00				

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- 1- Si la personne possède un niveau de motivation très faible, il pourrait être pertinent de prévoir des récompenses extrinsèques afin de favoriser l'atteinte de résultats.
- 2- S'assurer de la représentativité des activités quotidiennes de la personne.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Activités quotidiennes
- Engagement
- Jugement critique
- Respect
- S'évaluer

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Magerotte, G. et Willaye, É. (2010). *Intervention comportementale clinique. Se former à l'ABA*. Bruxelles : De Boeck.

ÇA, OU AUTRE CHOSE...MODIFIER LA DYNAMIQUE DU CLIENT

Geneviève Katia Bergeron, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Modifier la dynamique d'un client aux prises avec une difficulté d'engagement face à son objectif professionnel.

Objectifs spécifiques :

- ✖ Confronter le client à sa logique circulaire concernant la fuite face à la décision.
- ✖ Proposer un moyen concret au client pour l'aider à arrêter un choix concernant son objectif professionnel.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Un jeune homme de 28 ans originaire du Maroc et arrivé au Québec en 2008 consulte une conseillère en développement de carrière afin de recevoir de l'aide dans sa recherche d'emploi. Il a terminé un Diplôme d'Étude Supérieur en Gestion de l'école des Hautes Études Commerciales il y a trois mois et nomme être en recherche d'emploi depuis ce temps. Or il semble que son objectif professionnel n'est pas clair, le client présente d'entrée de jeu deux curriculum vitae, ce qui semble influencer le passage action et l'intégration professionnelle car le client diffuse son énergie dans deux recherches distinctes, soit une pour trouver un emploi alimentaire et l'autre pour trouver un emploi dans ce qu'il appelle son domaine. Après trois mois de recherche, le client est toujours sans emploi et il nomme que les recherches dans son domaine ne sont pas faciles. Le client a étudié au Maroc en économie et il lui est reconnu l'équivalence d'un baccalauréat en économie par le M.I.C.C.. Il a travaillé dans le domaine de la gestion au Maroc pendant 3 ans. Il a immigré au Québec afin de rejoindre sa

conjointe de l'époque avec qui il n'est plus en couple aujourd'hui. Il nomme avoir eu des conflits importants avec cette dernière car à l'époque, elle l'accusait de ne pas chercher d'emploi. Après une année et demie de recherches sans succès, le client a décidé de s'inscrire au D.E.S.S À la question « *quel est ton objectif d'emploi* » le client répond « *n'importe quoi, je peux faire n'importe quoi, j'ai mon premier c.v. pour ce qui va me permettre de payer mes comptes et j'ai mon autre c.v. pour la recherche d'emploi dans mon domaine* ». Lorsqu'on lui demande de préciser quel emploi il recherche dans son domaine, le client répond « *c'est très vaste les possibilités dans mon domaine qui lui aussi est très vaste, car je cherche en finance et en gestion* ». Le client se trouve donc dans l'impossibilité de se donner une direction professionnelle et d'ordonner les actions nécessaires à l'atteinte de ses aspirations professionnelles. N'étant pas capable d'éliminer des options, il se retrouve à ne pas être en mesure de s'engager dans aucune voie en particulier. Cette difficulté à s'engager dans une voie semble même se présenter lors de la prise de rendez-vous avec la conseillère; lorsque placé devant un choix entre deux plages horaires, le client hésite beaucoup et peut téléphoner une fois le rendez-vous pris, de deux à trois fois pour en changer le moment.

- ✓ La conseillère placée devant les deux c.v. du client lui remet le c.v. qu'il identifie comme celui lui servant à faire une recherche d'emploi pour payer ses comptes tout en lui indiquant croire qu'il serait plus stratégique de se concentrer sur un seul objectif, soit celui de chercher un emploi dans son domaine. Elle valide avec le client que leur objectif commun est de faire de la recherche d'emploi dans son domaine et suggère que pour ce faire, il leur faudra définir un objectif d'emploi dans le domaine de la finance et de la gestion. Elle amène donc graduellement le client à s'engager dans une démarche avec elle et s'assure de clarifier un seul objectif de travail principal. Elle proposera des objectifs intermédiaires pour y arriver et portera une attention particulière à « *ne pas poursuivre deux lièvres à la fois* » pour ne pas participer à la dynamique du client.

- ✓ Lorsque confrontée aux appels répétitifs du client pour changer de dates et d'heure les rendez-vous, la conseillère fait preuve de transparence et maintient un cadre clair en expliquant au client que le passage du temps fait en sorte que ses plages horaires ne sont plus disponibles pour pouvoir accommoder le client parce qu'elle les comble en offrant des rendez-vous à d'autres clients. Elle aborde aussi sa préoccupation face à cette difficulté de déterminer un moment pour les rencontres avec le client en lien avec sa recherche d'emploi et les entretiens d'embauche.

- ✓ Après que le client eut amené un exemple d'un milieu de travail qui pourrait l'intéresser, soit les banques, la conseillère fait un exercice sur un des sites internet d'une banque, dans la section carrière avec le client. Cet exercice permet aux chercheurs d'emploi de déterminer quel genre de postes pourrait les intéresser à l'intérieur de la banque à l'aide d'une série de questions à choix de réponses. En faisant l'exercice avec le client, celui-ci répond à plus d'une reprise que « *ça pourrait être les trois réponses* ». La conseillère profite de ses occasions pour refléter au client que cette réponse ne lui permet pas d'avancer car « *le site a besoin d'une réponse claire pour te proposer des postes qui correspondent à ton profil* ». Le client, intéressé par le milieu des banques qu'il classe dans le domaine de la finance, se trouve donc confronté par « son domaine » à s'engager dans une voie, ce qu'il fait finalement d'une question à l'autre, la conseillère l'aidant dans cette démarche. À la fin de l'exercice, le site aura fourni une liste de 5 postes susceptibles d'intéresser le client et correspondant à ses compétences ce qui donne au client et à la conseillère, 5 options, multiplié par le nombre de banques se trouvant au Québec (environ une dizaine), nombre beaucoup plus petit que les innombrables possibilités de carrière dans le domaine de la « finance et de la gestion ». La conseillère valide avec le client que ces options sont intéressantes pour lui et propose par la suite de commencer un processus actif de recherche d'emploi axé sur les postes identifiés dans les milieux identifiés.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Cette intervention sera rendue possible si on peut avoir accès à un site internet ou à un outil qui permet un exercice d'élimination des possibilités. Idéalement cet outil proviendrait d'un milieu d'emploi qui intéresse le client, rendant ainsi l'exercice très axé sur la réalité de ce milieu. Avant de restreindre les possibilités quand au changement d'horaire des rendez-vous, il nous apparaît important de mentionner qu'il serait évalué par le conseiller ou la conseillère que les demandes du clients à cet effet dépassent de beaucoup ce qui relève habituellement d'accommodements acceptables. Ce nombre de demandes sera mis en relation avec d'autres observations permettant ainsi d'identifier une difficulté à arrêter un choix et à s'y tenir.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Choix
- Décision
- Engagement
- Fuite
- Logique circulaire

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Landry Balas, L. (2008) *L'approche systémique en santé mentale*.

Situation réelle en contexte de service d'aide en employabilité.

CARTE D'IDENTITÉ DU TRAVAILLEUR

Dominique Ribière, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Développement des relations interpersonnelles au travail.

Objectifs spécifiques :

- * Aider la personne à développer une vision dynamique de sa relation avec ses collègues.
- * Prendre conscience de l'impact de ses capacités, limites, convictions, valeurs et intérêts sur ses relations.
- * Faire prendre conscience à la personne de son mode de communication.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Cet exercice est plus particulièrement destiné à deux types de personnes. Une personne qui travaille et qui vit de l'isolement. Elle a le sentiment de ne pas être vue et entendue par les autres, d'être un peu transparente et elle en souffre. Ou encore, on se trouve face à une personne qui agit à partir de ses propres valeurs, sentiments, convictions et attentes en s'attendant à ce que les autres réagissent à sa façon, car ses propres façons d'être et de faire lui paraissent l'évidence même. Une des phrases qu'elle peut prononcer serait la suivante : dans mon livre à moi quand on dit que, alors on fait ceci ou cela. Pour ce faire, il faut que les personnes aient déjà travaillé leurs capacités intra personnelles. Elles se connaissent assez bien (forces, ressources, compétences, limites). Même si les deux cas sont très différents, ils ont en commun le fait que les deux types de personnes n'ont aucune idée claire de ce que veut dire communiquer avec l'autre. Elles ne saisissent pas ce qu'elles doivent communiquer parce que justement, ça n'est pas une évidence pour l'autre, ne savent pas trop comment s'assurer qu'elles ont été entendues.

Le but de l'exercice appelé carte d'identité relationnelle est justement de travailler la communication. La carte est construite un peu comme un inventaire d'intérêt, de valeurs qui serait élargi.

Le travail précédent a permis de mettre en évidence les moments marquants de la vie du client. À partir de là, pour créer sa carte d'identité relationnelle on va noter : ses convictions, ses valeurs, les compétences, ses limites et dans quels domaines, ses zones d'intolérance et de vulnérabilité, son champ de référence morale, éthique et social. Ses centres d'intérêts et ses passions. Salomé et Potié proposent de remettre cette carte aux collègues. Ce pourrait être une possibilité. Cependant, nous proposons plutôt que cet exercice serve à aider le client à prendre conscience des différents niveaux de communication qu'il considère et à lui en montrer l'impact. Une fois la carte rédigée, le pas suivant serait de mettre en relation le contenu de la carte avec des situations vécues. Par exemple, les limites d'une personne identifient les zones possibles de friction, voire de conflits qui pourraient surgir en cas de non-respect.

Si la personne juge sa limite évidente, il y a beaucoup de chances qu'elle n'en prévienne pas les autres, et encore plus de chances qu'elle ne travaille pas à prévenir les situations potentiellement désagréables. Si c'est ce que l'on constate dans les faits, on pourra le montrer à la personne, qui indiquera dans sa carte d'identité : point auquel je dois être attentif.

Il y a toutes sortes de limites : il faut donc travailler avec celles qui apparaissent dans les récits du client et lui montrer les conséquences de la non communication à propos de ces limites. On peut faire le même processus avec toutes les composantes de la carte : les valeurs, les convictions, les compétences.

L'Étape suivante pourrait être de travailler comment entrer en relation avec l'autre à propos de ces limites. L'idée globale est de faire une sorte d'inventaire

des points à considérer pour communiquer, et de faire ressortir que tout ce qui y est inscrit peut être matière à échange soit purement professionnel, soit personnel (comme les passions).

Pour ce qui est de la personne isolée qui ne communique pas avec les autres, cette activité va permettre de le mettre en lumière également, même si cet état de fait fait part d'une toute autre situation. La personne isolée, régulièrement timide, a souvent du mal à se donner de l'importance en relation. Elle peut vivre le fait de ne pas être vue par les autres comme une conséquence de son manque de valeur ou d'intérêt, ce qui la conduit généralement à se faire encore plus petite. Cette activité peut l'aider à saisir que son mode de communication est en cause. Et que c'est quelque chose sur quoi elle a des possibilités d'agir. En les mettant en lumière, à partir des récits qu'elle fait à propos de ses relations, il sera possible de lui montrer, par exemple, ce qu'elle ne dit pas, et qui explique qu'elle ne soit pas prise en compte.

Dans les deux cas, on pourra mettre l'accent sur le fait que l'aptitude à ouvrir à plus large que ce qui est visible a priori permet de sortir des impasses relationnelles : car un problème relationnel a besoin de se résoudre en relation.

Cette carte d'identité relationnelle serait là aussi un point de départ pour amorcer un processus de passage à l'action dans la réalité.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Ce type d'exercice peut être fait avec toutes personnes pourvu qu'un travail préliminaire ait déjà été effectué concernant la connaissance de soi et qu'un problème de communication ait été identifié.

Bien sûr, comme on parle des difficultés de la personne, il faut que la relation de confiance soit présente. Il est là aussi important de soutenir le courage de la personne qui se montre dans un espace personnel vulnérable.

Il est important que le travail sur la carte d'identité professionnelle soit la base d'une autre étape qui conduise au passage à l'action.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Collègues
- Communication
- Identité
- Relations interpersonnelles
- Vision dynamique

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Jacques Salomé et Christian Potié *Oser travailler heureux*, entre prendre et donner, Paris, Albin Michel, 2000

CHANGEMENT PAYANT

Isabelle Simoneau, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Modifier les perceptions de la personne sur sa capacité de retourner en emploi, à la suite d'un évènement perçu comme traumatisant (épuisement professionnel, harcèlement psychologique...) par celle-ci et pour lequel il y a eu des répercussions sur la santé mentale.

Objectifs spécifiques :

- * Identifier les évènements perçus comme traumatisants, de même que les conséquences (cognition, affect, comportement...) au moment où l'évènement a eu lieu (contexte du moment).
- * Identifier les ressources (motivations, réseau, intérêts, valeurs, forces, limites...) disponibles en ce moment présent.
- * Prendre conscience de la nouvelle réalité personnelle pour favoriser le maintien ou le retour en emploi.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Matériel requis : 2 DVD et un crayon

Pour qui ? Cette stratégie d'intervention orientante est conçue pour accompagner un processus de counseling de carrière individuel. Nous suggérons l'utilisation de cette technique auprès de personnes ayant développé des perceptions négatives de soi et du marché du travail. Notamment, auprès d'une clientèle ayant vécu un épuisement professionnel, une dépression ou du harcèlement psychologique... Cette stratégie a pour finalité de modifier les perceptions et par conséquent augmenter la confiance de la personne dans sa capacité à retourner ou à se maintenir en emploi. L'utilisation de deux DVD a

un but bien distinct; le premier servant à mettre en évidence le passé et le second, le présent. Pour ainsi avancer vers le futur.

Pour ce faire, voici la procédure à suivre⁵ :

1. Le conseiller prend un DVD qu'il a en sa possession. Il inscrit le nom du client, de même que les années qui sont en causes dans la problématique du client jusqu'à ce jour. (*exemple : Stéphane 2006-2008*)
2. Le conseiller demande ensuite au client de se laisser imprégner par cette époque. (*Laisser au client le moment nécessaire pour réfléchir*).
3. Lorsque le client est prêt, le conseiller lui demande de nommer, à l'aide de mots-clés, ce que représente cette période pour lui. Par exemple, en ce qui concerne ses souvenirs et les émotions ressenties à ce moment...
4. Le conseiller résume la situation en inscrivant les mots-clés sur le DVD. (*Exemple : Stéphane 2006 : Beaucoup de travail, peu de reconnaissance, fatiguée, aucun loisir, tristesse...*)
5. Il explique ensuite au client que le DVD appartient à l'ancien X (*nom du client*) et qu'il est temps de redonner le DVD à ce dernier. Le conseiller dépose le DVD sur une table ou une chaise à proximité.
6. Le conseiller sort un nouveau DVD et inscrit le nom du client et la date du jour (*ex : Stéphane, 2011-...*).
7. Le conseiller mentionne au client ce qu'il voit de lui, il nomme ce qu'il perçoit du client (*forces, intérêts, motivations, réseau de soutien...*).

⁵ Nous prenons pour compte que le conseiller a procédé à une évaluation juste et compris dans son ensemble (cognitif, affectif, comportemental, relationnel, environnemental) la problématique du client.

8. Le conseiller valide auprès de son client ses impressions et inscrit les mots-clés sur le nouveau DVD (Stéphane 2011-... : énergique, motivé, passionné par..., social...).
9. Le conseiller remet le DVD dans les mains du client en lui mentionnant qu'il peut prendre un nouveau départ et envisager la vie autrement désormais.
10. Le conseiller invite le client à conserver le DVD et à s'y référer dans des moments de crainte ou de doute.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Avant de faire usage de cette stratégie orientante, il importe que le conseiller ait bien évalué la situation du client. Il doit s'assurer que ce dernier est prêt pour envisager un nouveau départ. Pour ce faire, l'état psychologique du client doit être considéré, de même que ses ressources personnelles. Afin que l'activité soit optimale, il importe que le conseiller valide, auprès de son client, si ses impressions à son égard sont justes. Dans le cas contraire, le client ne retirera aucun bénéfice de l'intervention, puisqu'il ne pourra s'approprier de sa *nouvelle* identité.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Capacité
- Perception
- Ressources
- Santé mentale
- Traumatisme

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Beaulieu, D. (2002). *Techniques d'impact en psychothérapie, relation d'aide et santé mentale*. Québec : Éditions Académie Impact.

COMMENT JE REMPLIS MON POT ?

Julie Tougas-Ouellette, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Analyser son mode de fonctionnement.

Objectifs spécifiques :

- × Évaluer ses forces et ses limites.
- × Identifier ses valeurs.
- × Reconnaître ses besoins.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Une cliente vient vous consulter, car elle souhaite quitter son emploi. Elle ne sait pas où elle souhaite aller, mais une chose est certaine selon elle, elle ne veut plus exercer l'emploi qu'elle fait. En explorant les raisons pour lesquelles elle souhaite changer d'emploi, vous vous rendez compte que cela tourne essentiellement autour de la lourdeur de la tâche et au temps qu'elle consacre à son travail. Plus vous apprenez à connaître la cliente sous ses trois dimensions (ressources personnelles, ses conditions de vie et son fonctionnement psychologique), plus vous soupçonnez un schéma d'idéaux exigeants (Young, Klosko et Weishar, 2005). « Ce schéma implique la conviction que l'on doit s'efforcer d'atteindre et de maintenir un niveau de perfection très élevé, habituellement dans le but d'éviter la désapprobation ou la honte. » (Young et al, 2005, p.48)

Pour en être certain, vous abordez avec elle le sujet du perfectionnisme. Young explique le perfectionnisme par le fait que « le sujet a besoin de "bien" faire les choses, attache une importance excessive aux détails et sous-estime son niveau de performance personnel. » (Young et al, 2005, p.48)

Afin de bien illustrer vos propos, vous utilisez la métaphore d'un pot rempli d'objets. Les objets représentent ses efforts, le temps accordé, l'énergie consacrée... Le pot représente son emploi, ses tâches, ses responsabilités... Ainsi, si je remplis mon pot de balles de golf, mon pot est plein même s'il reste de petits espaces entre les balles. Je peux également remplir le pot de billes. Il est à noter qu'avec les billes, j'en mets plus au niveau du nombre en comparaison des balles de golf. Toutefois, il demeure toujours de petits espaces entre les billes, mais beaucoup moins qu'avec les balles de golf. Pour continuer l'illustration, vous indiquez à la cliente que vous pouvez mettre des grains de café pour remplir votre pot. Il en rentrera beaucoup plus que les billes et les balles de golf, et il y aura moins d'espace libre entre chaque élément à l'intérieur du pot. Finalement, vous décidez de remplir votre pot de sable. Difficile cette fois-ci de remarquer les espaces vides dans le pot. Ce qu'il faut retenir de ce remplissage de pot c'est que dans tous les cas, peu importe l'objet utilisé (balles de golf, billes, grains de café ou sable) le pot est plein.

Ainsi, lorsque la cliente travaille sur un projet ou sur une tâche, elle peut faire en sorte de l'accomplir comme des balles de golf, des billes, des grains de café ou du sable. Présentement, à son travail, elle exécute les tâches très bien, mais elle se dit qu'elle pourrait faire encore mieux. Donc, elle cherche toujours une façon de remplir son pot avec quelque chose de plus petit pour éviter de laisser des espaces vides. Ce que la cliente doit apprendre de cette métaphore c'est qu'une tâche peut être très bien réalisée même si elle y passe un peu moins de temps et d'énergie. Ainsi, il lui restera du temps et de l'énergie pour d'autres tâches.

Dans ce contexte où une cliente souhaite changer d'emploi, le fait de réaliser que son perfectionnisme la suivra peu importe où elle travaillera, elle réfléchira à la possibilité de rester à son emploi actuel, car changer d'emploi ne règlera pas le fait qu'elle est débordée et qu'elle consacre beaucoup de temps à son

travail. Le défi de cette cliente sera de passer du pot rempli de sable à un pot rempli de grains de café et peut-être un jour à un pot rempli de billes.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Il peut être possible de démontrer le remplissage de pot devant la cliente avec de vrais objets. Si cela est fait devant la cliente, prendre un pot transparent pour voir facilement les espaces entre les objets.

Même si la cliente ne change pas son comportement pour autant, elle aura l'image des pots en tête lorsqu'elle travaillera sur ses projets et petit à petit, un changement s'effectuera en elle.

Attention, le but de l'exercice n'est pas d'apprendre à un client à être brouillon et à effectuer une tâche n'importe comment, mais à prendre conscience du temps et de l'énergie consacrés quand c'est pour arriver au même résultat.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Analyser
- Forces
- Limites
- Mode de fonctionnement
- Perfectionnisme

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Beaulieu, D. (2002). *Techniques d'impact en psychothérapie, relation d'aide et santé mentale*. Québec : Éditions Académie Impact.

Cournoyer, L. (2010). *Une démarche compréhensive du counseling de carrière*. Document inédit.

Young, J., Klosko, J. et Weishar, M. (2005). *La thérapie des schémas. Approche cognitive des troubles de la personnalité*. Bruxelles : de Boeck.

COMMENT VOYAGER AVEC DES PASSAGERS TROUBLE-FÊTE ET ARRIVER À LA DESTINATION VOULUE?

Julien Brault, étudiant à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Par l'utilisation de la métaphore, illustrer de façon simple et non menaçante les mécanismes d'évitement qui empêchent d'agir vers les valeurs souhaitées.

Objectifs spécifiques :

- * Illustrer à la personne qu'elle est aux commandes de sa vie.
- * présenter les pensées négatives comme des éléments qui n'ont aucun pouvoir autre que l'intimidation et la peur.
- * stimuler la réflexion sur le processus d'engagement vers les valeurs.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Dany consulte un conseiller en orientation, car il désire réorienter sa carrière. Suite à trois rencontres pour faire le point sur sa situation, plusieurs intérêts sont ressortis du lot. En creusant les intérêts et en observant diverses situations de sa vie, Dany a pu en dégager des valeurs qu'il aimerait dorénavant suivre dans sa nouvelle carrière. Il remarque aussi que son emploi actuel n'est pas en accord avec ses valeurs et que cela est en bonne partie la cause de son état d'insatisfaction. Durant la troisième rencontre, Dany discute avec le conseiller de quitter son emploi actuel pour s'engager vers le domaine qu'il a choisi et qui convient à ses valeurs. Après une brève discussion sur le sujet, Dany exprime son ambivalence à faire le « grand saut ». Il dit qu'une voie intérieure lui martèle de ne pas quitter sa stabilité d'emploi et de rester bien en place. Il hésite, il sait qu'il s'agirait d'un bon choix, mais le conflit interne en lui

met de la pression pour qu'il fasse marche arrière afin de garder le statu quo. Il a peur de faire le mauvais choix et de perdre gros en changeant de domaine. D'un autre côté, il s'aperçoit bien que son emploi actuel le rend malheureux. Il est confus et ne sait pas vraiment comment s'engager vers ses valeurs et comment se sentir en paix avec lui-même.

Conseiller : *Dany, je remarque que tu es entre l'arbre et l'écorce. D'un côté tu souhaites t'engager vers une voie qui sera en accord avec tes valeurs et d'un autre côté, tu entends ce discours interne qui te dis de ne pas bouger et de rester où tu es.*

Dany : *Oui en effet, je me sens pris entre les deux et je ne sais pas quoi faire pour régler la situation.*

Conseiller : *Je te propose d'illustrer ta situation actuelle par une métaphore, qu'est-ce que tu en penses?*

Dany : *Oui, ça me va.*

Conseiller : *Ta carrière est un peu comme un avion. Elle vole, elle se rend à différentes destinations, il y a des périodes de turbulences et des périodes de calme où tout glisse comme sur un nuage. Tu es le pilote, c'est toi qui as le contrôle de l'appareil, de la vitesse et surtout de la direction du vol. À bord, tu as plusieurs passagers. Ce sont des pensées qui t'accompagnent. Certaines d'entre elles sont très contentes que tu pilotes, elles t'encouragent, te supportent et te suivent où tu veux aller.*

Conseiller : *Cependant, certains des passagers sont des trouble-fête et ils ne sont pas en accord avec le fait que tu choisisses où aller. Dès que quelque chose ne va pas, ils sont les premiers à te critiquer et à t'attribuer tous les torts.*

Conseiller : *Lorsque tu t'écoutes et tentes d'aller vers ta destination de rêve, ces trouble-fête se rendent jusqu'à la porte de la cabine de pilotage et frappent vigoureusement en disant que tu vas t'écraser, que tu ne dois pas aller par là, que tu n'y arriveras pas, que c'est la mauvaise direction, que tu dois aller où eux ils le veulent. Ils essaient de te faire peur par des scénarios catastrophes.*

Conseiller : *En tant que pilote plein de bonne volonté, tu désires garder le calme dans l'avion. Tu décides alors de maintenir la trajectoire des trouble-fête. Malheureusement, avec le temps qui passe, tu te rends compte que tu n'es pas heureux de ce choix et lorsque que tu essaies de réaligner le cap de navigation, c'est toujours le même scénario et qui se reproduit : ils viennent cogner à la porte de la cabine et tu décides de les satisfaire.*

Conseiller : *En ce moment Dany, tu veux voler vers tes valeurs. Ces trouble-fête viennent frapper à la porte de ta cabine, en te faisant peur, ils disent que tu as besoin de stabilité, que tu fais le mauvais choix, que tu dois garder le statu quo. Il y a deux choses importantes ici : 1) Ils ne peuvent rien faire d'autre que d'essayer de te faire peur, ils n'ont aucun pouvoir sur toi et sur l'avion 2) Aller vers la destination voulue demande bien souvent de faire avec ces passagers, de les écouter, de les accepter à bord et de maintenir quand même ton cap. C'est un moment désagréable à supporter, mais qui finit par s'atténuer. La question que je te pose c'est : Est-il mieux que tu pilotes ta vie en fonction des peurs de tes passagers trouble-fête ou est-il mieux de piloter vers tes valeurs?*

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Demande une alliance de travail. Regarder les réactions du client lors de la narration pour voir s'il s'identifie à l'histoire racontée. À utiliser une fois que les valeurs du client sont bien ciblées. Faire attention pour rester concis et éviter de se perdre dans l'histoire.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Engagement
- Mécanismes d'évitement
- Métaphores
- Pensées négatives
- Valeurs

SOURCES D'INSPIRATIONS ET RÉFÉRENCES

Cottraux, J., et al. (2007). *Thérapie cognitive et émotions : La troisième vague*. Elsevier Masson.

You Tube. *Demons on the boat: an Acceptance and Commitment Therapy (ACT) Metaphor*. [En ligne], <http://www.youtube.com/> (consultée le 24 novembre 2012).

DE CŒUR À CŒUR

Émilie Martin-Sanchez, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Aider un client à sortir de sa peine et à reprendre espoir en échangeant avec une personne ayant vécu les mêmes souffrances/ difficultés, aujourd'hui en emploi.

Objectifs spécifiques :

- × Utiliser des aptitudes relationnelles.
- × Parler de ses émotions et blocages vis-à-vis sa vie professionnelle.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Cette activité s'appliquerait dans le cas où une personne n'arrive pas à sortir d'une situation souffrante, maladie, handicap, deuil, l'empêchant par le fait même d'avancer dans sa vie professionnelle. Le contexte pourrait être très varié selon la réalité du client. Il pourrait s'agir d'un organisme de recherche d'emploi qui travaille avec une population ciblée adaptée: santé mentale, judiciarisée, limitation physique, etc. Le principe est simple : au lieu de se renseigner dans les livres ou sur internet à propos de ses souffrances ou de ses difficultés, le client pose ses questions directement à une personne ayant vécue une situation semblable et ce, pour éviter les « préjugés » ou les fausses perceptions. Cette activité permet au client de sortir de l'isolement créé par sa souffrance et de réaliser que d'autres personnes ont vécu la même chose et s'en sont sorties. Pour ce faire, le conseiller pourrait contacter d'anciens clients ayant vécus ce genre de situations dans le but de les jumeler aux « nouveaux » clients. Concrètement, le client rencontre la personne invitée, aujourd'hui en emploi, dans le bureau du conseiller en orientation. Le conseiller présente les deux participants ainsi que le but de la rencontre, il s'assoit dans un coin de la salle

et leur laisse ensuite la parole. Le client aura préparé des questions à poser à l'invité et aura l'opportunité d'extérioriser sa peine et ses craintes auprès d'une personne ayant vécu des douleurs similaires. La personne invitée étant en emploi, il pourra alors s'inspirer des ressources utilisées par celle-ci, demander conseil et retrouver un peu d'espoir. Par la suite, le conseiller doit revenir avec le client sur cette rencontre en lui demandant ses impressions et les éléments qu'il en a retirés. En fonction des commentaires du client, le conseiller devra être soutenant et valoriser les ressources identifiées. Il est possible que cela amène le client à une autre étape du deuil. Il sera également possible pour le client d'avoir une deuxième rencontre avec l'invité s'il désire lui partager ses avancées ou le remercier.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Le défi est de trouver des personnes en emploi volontaires pour témoigner. Il faudra aussi évaluer si la souffrance de la personne n'est pas trop grande et ne nécessiterait pas le travail d'un professionnel en psychologie. Le conseiller ayant établi une relation de confiance avec le client, restera dans la salle, mais de manière discrète.

Les 2 parties ont été mises au courant au préalable, l'invité connaît le but de la rencontre et grossièrement l'histoire de la personne et le client est avisé qu'il doit préparer des questions et échanger avec un invité ayant traversée des souffrances ou difficultés similaires.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Aptitudes relationnelles
- Blocage
- Émotion
- Espoir
- Souffrance

SOURCES D'INSPIRATIONS ET RÉFÉRENCES

Corneau, Guy, (2004) *La guérison du cœur. Nos souffrances ont-elles un sens?* Catalogue bibliothèque vivante, évènement organisé à Louis H Lafontaine.
<http://www.hlhl.qc.ca/evenements/colloque/allez-au-dela-des-prejuges/catalogue-bibliotheque-vivante.html>.

DE L'INFINI À SOI

Catherine Perreault, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Augmenter l'affirmation de soi.

Objectifs spécifiques :

- × Prendre conscience de l'utilisation de l'introjection.
- × Adopter une attitude critique face à l'information qu'il reçoit.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Lors de mes expériences de conseillère auprès des jeunes, j'ai souvent remarqué qu'ils utilisaient fréquemment une formulation verbale telle que : ils disent que, eux, on m'a dit que, etc. Ces formulations peuvent témoigner d'une grande influence provenant de l'extérieur ou d'un manque de spécificité. Par exemple, lorsque je demande à un client ce qu'il pense d'une profession, il peut répondre quelque chose du genre : mon ami m'a dit qu'ils font telles tâches, ça à l'air que c'est vraiment plate comme emploi. Dans un tel discours, il est possible que le client ne donne pas son opinion, mais qu'il rapporte ce qu'il a entendu et il considère cela comme étant son opinion. Donc, lorsqu'un client parle de cette façon il se peut qu'il utilise un mécanisme de défense, soit l'introjection. Alors, il est raisonnable de penser que l'individu ne nous dit pas vraiment ce qu'il pense, mais qu'il ne fait que répéter ce qu'il a entendu autour de lui. Souvent, la personne n'a pas conscience qu'elle parle de cette façon et ainsi, elle n'a peut-être pas réfléchi afin de déterminer ce qu'elle pense vraiment. En tant que conseillère, je pense qu'il est important de s'attarder à savoir le fond de la pensée de nos clients, de savoir ce ou ceux qui les influencent et de quelles façons. De plus, notre rôle est aussi de leur faire prendre conscience des enjeux reliés à ce comportement afin qu'ils puissent le

détecter dans le futur. C'est dans cette perspective que j'ai voulu élaborer cette activité.

Pour commencer, lorsque le conseiller remarque chez son client un discours qui est parsemé de plusieurs signes d'introjection (des pronoms indéfinis ou une opinion qui ne semble pas celle du client) et qu'il tente à plusieurs reprises et en vain de modifier le comportement du client (en lui posant des questions de spécificité, par exemple) il peut être approprié d'apporter cette activité. D'abord, le conseiller fait remarquer le comportement au client en lui disant, par exemple, le nombre de fois qu'il l'a fait pendant une rencontre ou immédiatement après un de ces comportements. Par la suite, le conseiller peut discuter avec le client afin de savoir s'il avait conscience qu'il parlait souvent de cette façon. Le but est de tenter de comprendre ce qui pousse le client à l'utiliser. Est-ce un comportement inconscient? Est-ce que le client l'utilise parce qu'il ne se sent pas outillé pour répondre adéquatement à nos questions? A-t-il peur d'admettre qu'il n'a pas vraiment réfléchi à une question? A-t-il plus confiance aux opinions des autres qu'à ses opinions? À la suite de cette discussion, le conseiller et le client pourront choisir un thème discuté lors de la rencontre pour lequel le client utilisait l'introjection comme étant son opinion. Il pourra prendre du temps hors rencontre pour réfléchir à son opinion sur le sujet en question. De plus, l'activité pourrait aussi demander au client de prendre un sujet relié à sa problématique (une profession, une formation, un besoin, etc.) par jour et tenter d'analyser ce qu'il en pense. Par la suite, il devra identifier sur quoi se base son opinion afin de voir ce qui a pu l'influencer. Ce qui est important dans cet exercice, c'est que le client soit conscient d'où proviennent ces influences. À la rencontre suivante, le conseiller revient sur l'activité afin de voir si le client a trouvé cela difficile de se forger sa propre opinion, a-t-il identifié les sources d'influence, et pourquoi elles ont cette influence sur sa perception. En résumé, les étapes de l'exercice pourraient se résumer avec les 4 étapes suivantes :

- Prise de conscience du conseiller
- Faire remarquer le comportement au client
- Prise de conscience du client, compréhension du comportement
- Aider le client à adopter une attitude critique face à ce qu'on lui dit

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Mes expériences personnelles m'ont permis de constater cet « écart linguistique » auprès d'une jeune clientèle, mais cet exercice peut aussi être utilisé avec d'autres types de clientèles. De plus, lorsque le conseiller remarque que le client utilise ce mécanisme de défense il n'a pas besoin de lui dire qu'il fait de l'introjection, mais seulement de lui expliquer son comportement. Ensuite, selon la motivation du client, il est possible d'ajuster la charge du travail à donner à l'extérieur. Le but de cette activité n'est pas que le client trouve son opinion sur plusieurs sujets, mais bien qu'il prend conscience qu'il est influencé et d'où cette influence provient. Si le client est perplexe face au sujet qu'il pourrait prendre, le conseiller peut lui en proposer quelques-uns et il peut aussi commencer une partie de son devoir, afin qu'il ait déjà des pistes.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Affirmation de soi
- Attitude critique
- Influence
- Information
- Introjection

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

La Gestalt thérapie porte une grande importance à la prise de conscience du soi et d'être en contact avec celui-ci. Pour cette stratégie d'intervention, je me suis inspiré des différents exercices portant sur l'introjection et la confluence présentées dans le livre :

Perls, F. (2001). Gestalt-thérapie. La technique. Techniques d'épanouissement personnel. Montréal : Stanké.

DÉPASSER SES CRAINTES ET RETROUVE SA CONFIANCE EN SOI POUR APPRIVOISER LE MARCHÉ DU TRAVAIL

Jane Prudhomme, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Travailler le sentiment d'efficacité personnelle et la confiance en soi d'une personne immigrante qui tente de réinsérer le marché du travail québécois.

Objectifs spécifiques :

- * Modifier les croyances erronées face à sa capacité à trouver un emploi satisfaisant.
- * Travailler sa confiance en soi.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

L'intervention se fera dans un contexte d'aide à la recherche d'emploi auprès d'un homme âgé dans la trentaine et nouvellement arrivé au Québec. Monsieur Alberto Sanchez est un ingénieur de formation et originaire du Mexique. Il est marié et parent de deux enfants âgés de 6 et 12 ans. Il a immigré au Canada avec sa famille pour y travailler, pensant qu'il obtiendrait de meilleures conditions d'emploi qui lui permettraient d'améliorer la qualité de vie de sa famille. Dès son arrivée au Canada, il s'est lancé immédiatement à la recherche d'un emploi dans son domaine. Cela a duré un an. Dans son esprit, il était confiant qu'il réussirait à décrocher un emploi assez rapidement. D'ailleurs, son agent d'immigration lui avait rassuré que les perspectives d'emploi dans son domaine étaient bonnes. Il basait également son espoir sur le fait qu'il était assez compétent dans son domaine et qu'il avait suffisamment d'expériences à offrir. Mais très vite, il serait confronté à la dure réalité du marché du travail

québécois pour les immigrants. Il comprendra, à ses dépens que son diplôme et ses 5 années d'expérience ne suffisent pas pour décrocher un emploi. Ainsi, malgré tous les efforts entrepris, il n'a pu obtenir un emploi à la hauteur de ses attentes. Découragé et frustré par cette situation, il abandonna catégoriquement ses recherches.

Cette période qu'il vivra difficilement sera marquée par de nombreuses remises en question, à la fois sur ses compétences professionnelles et sur son choix d'immigrer au Canada. Il est en colère et se sent impuissant face à la situation. Il consulte donc pour obtenir de l'aide dans sa recherche d'emploi car il se sent complètement démotivé face à la poursuite de ses recherches. L'une des problématiques identifiées en dehors de ses techniques inadéquates de recherche d'emploi est son manque de confiance en soi. Il a l'impression de ne pas avoir l'expérience et les compétences recherchées par les employeurs en ingénierie. Il craint également que son apparence physique, sa difficulté à se vendre auprès des employeurs et son fort accent lui fasse défaut.

L'intervention préconisée ici sera donc de travailler sur les perceptions erronées que monsieur Alberto nourrit face à ses compétences et face à sa personne. À cet effet, on utilisera la technique de la *chaise de la rationalité* (Beaulieu, 2002, p.143). La cible d'intervention est au niveau des pensées inappropriées, autodépréciatives et destructrices que le client a construites face à sa situation. L'objectif visé est donc d'agir sur ses pensées dysfonctionnelles de telle sorte que la personne en vienne à regarder sa situation différemment et avec objectivité.

Dans un premier temps, on identifiera ses pensées ou ses croyances dysfonctionnelles. Dans le cas d'Alberto, il croit que les employeurs ne l'engagent pas parce que c'est un immigrant et parce qu'il n'est pas beau. Une fois ses croyances identifiées, on l'amènera à jouer le rôle d'une personne neutre qui regarde sa situation de façon objective et rationnelle. Ainsi, on lui

demandera de s'asseoir dans une chaise qu'on appellera la chaise de la rationalité. L'idée est d'amener la personne à se dissocier de son affecte en jouant le rôle d'un étranger. Puis, on lui demandera, avec un regard neutre, d'examiner ses pensées qu'on écrira par exemple dans un tableau; et d'en évaluer la cohérence. Dans ce cas-ci, on pourrait lui demander de penser aux différentes raisons, hormis ceux qu'il a évoqués, qui peuvent amener un employeur à ne pas embaucher une personne. On pourrait aussi chercher les exceptions on l'amenant à identifier, dans son entourage, des immigrants qui ont eu du travail au Québec. On terminera l'exercice en faisant un retour sur l'expérience afin de vérifier les apprentissages qui ont été faits et les difficultés rencontrées.

Par ailleurs, il sera important d'agir sur sa confiance en soi puisque, rappelons-le, elle détermine la motivation et l'engagement de l'individu face à ses objectifs, ainsi que l'effort et la persévérance face aux difficultés rencontrées. La technique d'intervention utilisée est celle de la *valise d'école* (Beaulieu, 2002, p.103). La valise d'école symbolise l'ensemble des outils et des ressources personnelles que l'on a acquis tout au long de sa vie et qui sont disponibles aux besoins. L'objectif ici est d'amener le client à prendre conscience que contrairement à ce qu'il pense, il a les ressources en lui pour faire face à ses difficultés. Dans le cas de monsieur Alberto, on l'aidera à identifier tous ses acquis scolaires et professionnels. On s'attend à travers cette prise de conscience à ce qu'il en vienne à avoir plus confiance en ses capacités.

De façon concrète, on lui demandera, dans un premier temps, d'estimer dans une échelle de 1 à 10, la valeur de sa candidature auprès des employeurs pour un poste en génie. Ensuite, on lui demandera d'écrire sur un petit bout de papier, ses forces (qualités personnelles et professionnelles, formation, expérience de travail, etc.), puis de les mettre dans son sac. Une fois cette étape terminée, on l'amènera à confronter la perception qu'il a de sa valeur (la côte sur l'échelle 1 à 10) versus la réalité (les forces répertoriées). Par exemple, s'il se

donne une cote de 3 sur 10 et que dans les faits il identifie une dizaine de forces, on l'amènerait à réaliser cette incohérence.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Les deux techniques utilisées ici (la chaise de la rationalité et la valise d'école) peuvent être inadaptés pour certains types de client. En effet, elles peuvent ne pas produire les effets attendus si elles ne rejoignent pas les préférences langagières (types de communication et styles cognitifs) de la personne et ceux, même si le conseiller comprend bien sa problématique. Par exemple, les clients ayant un style de communication plus directe, et qui est rationnel pourront être mal à l'aise avec ce type de technique, qui fait davantage appel au côté intuitif. Sachant cela, il serait judicieux d'adapter ses interventions en fonction du style de communication de notre client. N'oublions pas que pour qu'une technique soit thérapeutique, elle doit rejoindre les besoins du client et sa réalité propre.

Par ailleurs, lorsqu'on intervient avec une clientèle immigrante ou de communauté culturelle différente du notre, comme c'est les cas ici, on doit être sensible aux enjeux de communication interculturelle, au risque que nos propos ou nos interventions soient mal perçues ou mal interprétées, et d'en arriver ainsi à un échec de communication. Il est donc important de savoir que la personne en face de nous n'a pas nécessairement le même cadre de référence que le nôtre. Par conséquent, on interprétera ses valeurs, ses attitudes et ses croyances avec prudence sachant qu'elles peuvent être teintées culturellement.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Clientèle immigrante
- Confiance en soi
- Croyances erronées
- Réinsertion
- Sentiment d'efficacité personnel

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Inspiré du vécu personnel.

Beaulieu, D. (2002). *Techniques d'impact en psychothérapie, relation d'aide et santé mentale*. Québec : Éditions Académie Impact.

DESSINE-MOI TON MODÈLE IDÉAL!

Amélie Lesage-Avon, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Permettre au client d'approfondir la connaissance de soi, notamment de ses valeurs.

Objectifs spécifiques

- ✕ Identifier avec le client les qualités personnelles et professionnelles que le client trouve importantes.
- ✕ Favoriser une vision plus large de ses aspirations profondes.
- ✕ Nuancer les croyances erronées liées à la perfection.
- ✕ Aider le client à s'approprier ses qualités.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Cette activité peut être intéressante en début de processus avec un client afin d'établir avec lui ses valeurs, ses aspirations, et ce, au travers d'une activité créative. Il est à noter qu'il n'est pas nécessaire d'avoir des talents en dessin ou même avoir un sens artistique pour réaliser l'activité. Il est possible de l'utiliser avec différentes clientèles dans un contexte de counseling individuel ou de groupe. De plus, elle peut facilement être faite à la maison et peut prendre entre 15 et 30 minutes à réaliser. Il faut d'abord proposer l'activité au client en prenant bien le temps de lui expliquer et s'assurer qu'il est à l'aise avec les instructions.

Conseiller : *J'aimerais te proposer une activité qui nous permettrait de mettre en reliefs tes modèles et les qualités que tu trouves importantes. Qu'en penses-tu?*

Client : *Ça pourrait être intéressant.*

Conseiller : *Je voudrais que tu réfléchisses aux qualités et aux attributs que tu trouves importants chez une personne.*

Client : *D'accord.*

Conseiller : *S'il prenait la forme d'une personne, est-ce que tu pourrais l'imaginer?*

Client : *Ce n'est pas facile.*

Conseiller : *Prends le temps d'y penser, imagine ses vêtements, ses qualités physiques, à quoi ressemble telle? Est-elle grande, petite? À quoi ressemble-t-elle? Où est-elle? A-t-elle des traits de gens que tu connais? De super héros, d'animaux? Prends le temps d'y penser. (Laisser une minute)*

Client : *Je commence à voir un peu.*

Conseiller : *Je te donne une feuille et un crayon, j'aimerais que tu te donnes le temps de dessiner ce à quoi tu penses, ce n'est pas grave si tu n'as pas de grands talents artistiques. Tu peux aussi inscrire des mots pour expliquer des caractéristiques plus difficiles à dessiner.*

Client : *Je crois que j'ai compris.*

Conseiller : *Peux-tu me décrire dans tes mots ce que je te propose de faire?*

Client : *Bien sûr, je dois illustrer les caractéristiques physiques et les aptitudes que je trouve idéales.*

Conseiller : *Parfait, je te laisse faire l'activité, si tu as des questions, n'hésite pas.*

Il est ensuite important de faire un retour avec le client sur l'activité.

L'explication du dessin. Suggestion de questions pour le retour :

- ✓ Comment s'est passée l'activité?
- ✓ Ya t'il des personnes autour de lui qui ressemble à son dessin?
- ✓ A-t-il des qualités représentées dans son dessin qu'il peut s'attribuer?
- ✓ Est-il surpris des différences, des similitudes?
- ✓ Est-ce possible de qu'une personne ressemble à ce dessin, ai toutes ses qualités? (Attentes irréalistes)

Peut-être aussi, ajouter si l'activité se fait en groupe :

- ✓ Que remarquez-vous de commun entre vos dessins et ceux des autres?
- ✓ Y a-t-il des choses qui sont différentes dans ce que vous avez fait comparativement aux autres?
- ✓ Comment trouvez-vous cela de comparer votre dessin à celui des autres?

MATÉRIEL REQUIS

- ✓ Crayons de plusieurs couleurs.
- ✓ Feuilles de papier.
- ✓ Autres fournitures artistiques. (selon le temps alloué à l'activité)

Au moment du retour, il est peut être intéressant de faire des liens avec le client à propos de ses valeurs et le dessin qu'il a choisi de faire. Il est important de laisser le client arriver à ses propres conclusions.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Il ne s'agit pas de dessiner une personne spécifique, bien que cela puisse être le cas. Il s'agit plutôt d'identifier les caractéristiques importantes pour la personne. Comment se représente-t-il une personne possédant toutes les qualités idéales? Il est important de laisser du temps à la personne pour qu'elle ajoute des éléments qui ne viennent pas tout de suite. Aussi, si la personne fait l'activité à la maison, celle-ci doit l'effectuer seule et sans l'aide de son entourage pour une meilleure représentativité de ses valeurs.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Aspiration
- Connaissance de soi
- Croyances erronées
- Qualités
- Valeurs

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Fortin, B. (2006) *Intervenir en santé mentale*, Québec, Édition Fides.

DESSINE-MOI...UN CHANGEMENT

Katia Droniou, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Amener la personne à visualiser le changement qui lui paraît impossible à réaliser.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Définir les éléments aidants et les éléments bloquants dans un processus de changement.
- ✕ Illustrer ces éléments à l'aide d'une représentation concrète (dessin) de la route menant au changement.
- ✕ Imaginer des pistes de solutions pour résoudre les blocages face au changement.

Matériel requis : feuilles de papier et crayons de couleur.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Marie travaille comme conseillère d'orientation depuis cinq ans dans un centre de formation aux adultes à Laval. Elle rencontre Rémi pour la seconde fois. Rémi est un jeune homme de 18 ans, indécis sur ce qu'il fera après avoir obtenu son diplôme d'études secondaires. Il a quitté l'école à 16 ans à la suite de nombreux échecs, sans avoir terminé son secondaire 5. Il a ensuite occupé plusieurs emplois pour subvenir à ses besoins, notamment livreur. Il y a six mois, Rémi s'est inscrit au centre de formation avec la ferme intention de terminer son secondaire. Il a bénéficié d'ateliers de soutien en français et en mathématiques, ce qui lui a permis de terminer les cours du secondaire. Au cours de cette rencontre, Rémi confie à Marie qu'il a toujours rêvé d'aller au Cégep mais cela n'a jamais été encouragé par ses parents. Quand il voyait ses

amis faire leur choix de programme et quitter l'école secondaire pour continuer leurs études au Cégep, il s'imaginait y être lui aussi et réussir sa vie.

Marie : « *Maintenant, comment imagines-tu ta vie après le centre ?* »

Rémi : « *J'imagine encore le Cégep mais c'est très flou et j'ai l'impression que c'est un rêve qui ne se réalisera jamais.* »

Marie : « *Qu'est-ce qui te fait penser que ton rêve ne se réalisera pas?* »

Rémi : « *Ben c'est un trop gros rêve, c'est comme si je me disais, je vais gagner au 6/49 demain... Et puis je suis bien ici au centre, ça ne me tente pas de changer encore d'école...* »

Marie : « *J'aimerais que tu me parles un peu plus de ton rêve. Je te propose un exercice basé sur du dessin, est-ce que cela te tente ?* »

Rémi : « *OK, je n'ai pas dessiné depuis longtemps mais j'aimais ça quand j'étais petit.* »

Marie : « *Voici des crayons de couleur et des feuilles. J'aimerais que tu dessines comment tu vois le Cégep. Ensuite, tu pourrais dessiner une route pour arriver au Cégep. Sur cette route, quels sont les personnages et les objets qui sont avec toi et ceux qui restent sur le bord de la route. Au fur et à mesure que tu dessines les éléments, tu peux me les expliquer.* »

Lorsque Rémi a identifié les éléments favorables et les éléments bloquants présents, Marie lui demande d'écrire ou de dessiner quel élément resté sur le côté il souhaiterait amener sur la route. Marie pourra ensuite continuer à explorer avec Rémi les étapes à suivre pour parvenir à surmonter les blocages.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Cette activité est adaptée pour des personnes qui éprouvent de la difficulté à verbaliser les éléments problématiques de leur parcours ou qui ont besoin d'un support visuel pour mieux comprendre. Par le dessin, le blocage va prendre une forme concrète.

Cet exercice de visualisation est utile pour permettre à la personne de comprendre comment aborder un changement. En effet, celui-ci comporte des étapes qui impliquent des choix, afin de déterminer ce que l'on prend avec soi et ce que l'on doit laisser en arrière. C'est la première phase de toute transition selon Bridges (2006), c'est-à-dire le deuil de ce que l'on laisse pour aller de l'avant.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Blocage
- Processus de changement
- Représentation
- Solution
- Visualisation

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Bridges, W. (2006). *Transitions de vie. Comment s'adapter aux tournants de notre existence*. InterEditions.

DEVENIR PRÉSENT À SOI

Dominique Ribière, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Développer la dimension de relation intra personnelle d'un client.

Objectifs spécifiques :

- * Faire prendre conscience à la personne de ce qu'elle ne prend pas le temps d'entendre d'elle-même dans la relation.
- * Faire prendre conscience à la personne de ce qu'elle ne verbalise pas dans la relation.
- * Aider la personne à se positionner et à s'affirmer.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

La personne vit des insatisfactions au travail, mais aucun motif précis ne ressort, son insatisfaction semble diffuse. Il semble difficile de mettre des mots sur un motif clair de malaise ou de plaisir en lien avec son travail. Les pistes qui s'ouvrent semblent s'annuler au fur et à mesure. Par exemple : je n'aime pas tellement telle tâche, mais en fait un peu plus loin, elle dit que ce type de tâche lui convient très bien, qu'elle ne se voit pas dans autre chose...mais qu'elle est insatisfaite de son travail. Aucun désir particulier n'émerge. Lorsque la personne parle de son travail, une chose est frappante, elle paraît absente de ce qui se passe. Par exemple, elle raconte une anecdote, toujours au « il » ou au « elle » elle a dit, elle a fait. Elle ne semble pas partie prenante, pas impliquée, ni dans l'action, ni dans sa façon de raconter, plutôt monotone. Il est difficile de saisir ce qu'elle en pense, ce qu'elle ressent où elle se situe. Sans doute cela a-t-il une importance pour elle, puisqu'elle en parle. Mais laquelle ?

Ce n'est pas clair. L'exploration montre que la personne ne semble pas le savoir très bien elle-même : en fait, elle se connaît très mal et n'a pas développée sa capacité de réfléchir à ses besoins, ses désirs, ses attentes. Et si c'était à cette « absence » à elle-même qu'était liée son insatisfaction ? C'est sans doute ce qui la maintient dans une insatisfaction chronique à de nombreux niveaux de sa vie. Dans le but d'aider la personne on lui propose un exercice qui va l'amener à revenir à elle-même.

Après lui avoir reformulé ce qui a été identifié : tu es une personne qui laisse beaucoup de place à l'écoute des autres, mais tu te connais assez peu et tu ne t'écoutes pas beaucoup. Ce qui fait que souvent, tu ne sais pas trop comment te positionner ni ce qui te conviendrait vraiment. Tu te sens insatisfaite de tes choix, de tes décisions, de ton travail mais tu ne sais pas trop comment agir là-dessus. Je vais te proposer un exercice pour t'aider. Quand tu ne sais pas où te positionner, c'est un peu comme si une part de toi était absente, perdue quelque part. Une part de toi plutôt inconnue. Je te propose de lui donner un nom. Comme tu t'appelles Sidonie, je suggère le prénom de Sidonia. Puis, je vais t'inviter à fermer les yeux, à te détendre, et à entrer en contact avec Sidonia. À quoi ressemble-t-elle ? Que ressent-elle, à quoi rêve-t-elle ? Qu'est-ce qu'elle te dit ? Juste me parler d'elle, comme cela vient, en gardant les yeux fermés pour mieux rester concentrée. Je vais surtout t'écouter et parfois, par moments, je pourrais dire quelques mots. Si l'exercice se semble surtout ramener le client autour du travail, on pourrait demander à Sidonia comment elle se sent lorsque son collègue lui dit ceci ou cela, quand elle est au travail.

Cela peut aussi être fait plus tard,

- après avoir pris le temps de voir comment Sidonie se sent après son contact avec Sidonia,
- après avoir résumé ce qu'on a appris de Sidonia, donc de Sidonie,
- après avoir verbalisé le fait que Sidonia, c'est Sidonie. Et donc qu'elle a progressé sur sa connaissance d'elle-même.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Ce type d'intervention projectif peut être utilisé avec toute personne quel que soit son âge (les enfants entrent très facilement dans ce type de jeu) pour peu qu'elle se sente suffisamment en sécurité pour accepter de fermer les yeux. Il faut bien expliquer la visée de l'exercice en mots simples et obtenir un consentement éclairé avant de procéder. Certaines personnes peuvent se sentir trop vulnérables pour fermer les yeux. Il est donc important que la relation de confiance soit établie.

Cette stratégie est particulièrement utile par rapport à certaines personnes qui ont une connaissance limitée d'elles-mêmes, ou qui ont de la difficulté à approcher leurs sentiments, leurs besoins, leurs attentes, directement soit parce qu'elles sont un vécu difficile, soit parce que se connaissant mal, elles bloquent sur le « vide » qu'elles contactent quand elles essaient de se situer uniquement de façon rationnelle. Comme ces personnes sont beaucoup tournées vers l'extérieur, il peut leur paraître plus facile de passer par la projection, de parler de « l'autre » pour parvenir à elles-mêmes.

Pendant que la personne se projette, elle oublie que Sidonia, c'est elle-même. Si elle y pense de temps à autres (oui, mais Sidonia, c'est moi) acquiescer et simplement demander de poursuivre. En général, la personne repart dans la projection ou plus rarement, reprend au je. Dans ce cas, laisser faire, puis le mentionner lors de la discussion sur l'exercice, en confirmant : je vois que tu as pris conscience de posséder telle ressource, telle qualité, ou d'éprouver telle peur, ou autre.

Le but est d'amener la personne à découvrir puis intégrer ce qu'elle découvre sur elle-même puis de l'aider à identifier cette ressource comme aidante. De l'aider à faire le lien entre les insatisfactions qu'elle ressent dans sa vie, et dans son travail, et de l'encourager à prendre soin d'elle en prenant le temps de voir

ce qui est là, en terme de besoins, d'attentes, de malaises, ce qui lui convient ou pas et de le communiquer.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Conscientiser
- Relation intra personnelle
- S'affirmer
- Se positionner
- Verbaliser

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Jacques Salomé et Christian Potié *Oser travailler heureux*, entre prendre et donner, Paris, Albin Michel, 2000.

Dans ce livre centré autour des relations au travail, les auteurs traitent de l'importance de la relation intra personnelle de la personne comme composante indispensable à une bonne connaissance de soi et à des relations personnelles et professionnelles satisfaisantes.

DONNER RENDEZ-VOUS AU CLIENT DANS DIX ANS

Caroline Huppé, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Comparer les perceptions du client face à deux choix de formation en se projetant dans le futur.

Objectifs spécifiques:

- * Aider le client à trouver des façons de surmonter sa résistance.
- * Accompagner le client dans une évocation utile du futur.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Une conseillère en orientation travaille depuis quelques années à l'école secondaire *La vie est belle*. Laurence, une jeune femme de 17 ans se présente au bureau pour une première rencontre. C'est la première fois que Laurence rencontre une conseillère en orientation.

Conseiller : *Bonjour Laurence, je suis heureux de te rencontrer aujourd'hui. Dans un premier temps, j'aimerais que tu me dises dans tes mots ce qui t'amène ici aujourd'hui?*

Laurence : *Hé bien, nous sommes le 15 janvier et je sais que je dois faire un choix de programme pour l'an prochain. Je termine mon secondaire 5 et je ne suis pas trop certaine de ce que je veux faire.*

Conseiller : *Autrement dit, tu es préoccupée par le fait que la date des inscriptions arrive et que ton choix de programme n'est pas encore décidé. C'est bien cela ?*

Laurence : *Oui, c'est cela. J'ai quelques idées en tête, mais je trouve cela difficile de prendre une décision. Je veux faire un métier que j'aime et je trouve ça difficile de décider maintenant ce que je vais faire plus tard.*

Conseiller : *Je comprends que le temps presse pour toi. Voyons ce que l'on peut faire ensemble avec ça.*

Laurence : *En fait, je sais déjà ce que je veux faire. Je veux compléter le DEP en Mécanique automobile pour ensuite travailler dans un garage.*

Conseiller : *D'accord. Comment as-tu développé cet intérêt ?*

Laurence : *En fait, ça fait des années que je veux travailler en tant que mécanicienne. Mon cousin, qui habite dans ma rue, est mécanicien depuis plusieurs années et il me laisse souvent l'observer lorsqu'il travaille de la maison. J'ai toujours trouvé qu'il exerçait un métier passionnant.*

Conseiller : *Et qu'est-ce qui te passionne dans ce métier ?*

Laurence : *Entre autres, j'aime le fait d'utiliser mes mains pour travailler. Je n'aime pas être assis à un bureau toute la journée, je trouve ça tellement ennuyant. J'aime avoir l'impression de bouger, de trouver des solutions pour régler des problèmes. Je trouve ça vraiment stimulant. Ça ne me dérange pas de me salir pour travailler, au contraire, j'aime ça ! Sauf que....*

Silence de la cliente pendant plusieurs secondes.

Conseiller : *Laurence, je constate que tu as interrompu ta phrase. Est-ce qu'il y a une raison ?*

Laurence : *Je ne veux pas vraiment en parler.... En fait, je ne pense pas que vous pouvez m'aider.*

Conseiller : *Qu'est-ce qui expliquerait que tu ne veux pas en parler ?*

Laurence : *Ben... la semaine dernière, j'ai parlé de mon idée de mécanique automobile à mes amies et elles ont ri de moi, elles ne comprennent pas que je veuille travailler dans l'huile et la saleté, elles voudraient que je fasse le DEP en Secrétariat comme elles.*

Conseiller : *Si je comprends bien, ton hésitation face à ton choix de programme vient entre autres de la réaction de tes amies. Est-ce que c'est bien ça ?*

Laurence : *Silence de plusieurs secondes.*

Conseiller : Laurence, si tu le veux bien, j'aimerais faire un exercice avec toi.

Laurence : OK...

Conseiller : Cela s'appelle l'exercice des deux chaises. La chaise bleue représente la mécanique automobile et la chaise rouge le secrétariat. J'aimerais que tu t'assoies sur la chaise bleue, qui représente la mécanique automobile, et que tu t'imagines dans dix ans. Qu'est-ce que tu vois ?

Laurence : Bien c'est facile, je me vois travailler dans un garage, peut-être que je suis propriétaire d'un garage avec mon cousin !

Conseiller : Et qu'est-ce que tu ressens lorsque tu es assise sur la chaise bleue ?

Laurence : Hé bien je me sens heureuse ! Je travaille de mes mains, je ne sais jamais à quoi va ressembler ma journée, je peux organiser mon horaire puisque je suis propriétaire. J'aime ça !

Conseiller : J'aimerais maintenant que tu t'assoies sur la chaise rouge du métier de secrétaire. Qu'est-ce que tu vois dans dix ans ?

Laurence : Silence.... Bien je ne vois rien d'intéressant ! Je me vois assis à un bureau devant un ordinateur à répondre au téléphone. C'est tellement ennuyant.

Conseiller : Et comment te sens-tu sur la chaise rouge ?

Laurence : Je me sens inutile, j'ai l'impression de ne servir à rien.

Conseiller : D'accord. Laurence, qu'est-ce que tu retiens de cet exercice des deux chaises ?

Laurence : Bien, je réalise que ce serait une mauvaise idée d'écouter mes amies. J'imagine qu'elles vont s'en remettre et moi, je vais au moins faire le métier qui me passionne, c'est ça l'important, non ?

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Il est essentiel de ne pas attaquer la résistance de front. En effet, il faut éviter de confronter trop rapidement un client sur sa résistance. Je crois que l'exercice des deux chaises permet d'aborder la résistance sans l'attaquer de front.

Glen Gabbard, dans son ouvrage *Psychothérapie psychodynamique – Concepts fondamentaux* proposant surtout d’explorer la résistance en profondeur afin de pouvoir ensuite travailler avec cette dernière. Pour ce faire, le conseiller en orientation doit gagner la confiance du client. À l’opposé, il faut éviter d’ignorer les résistances du client, car il est important de les prendre en compte si nous désirons développer une relation aidante avec le client.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Choix de formation
- Futur
- Perceptions
- Projection
- Résistance

SOURCES D’INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Gabbard, G. (2010). *Psychothérapie psychodynamique. Les concepts fondamentaux*. Washington : Elsevier Masson.

DU SOLEIL À TRAVERS LES NUAGES

Jennifer Desbiens, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Accompagner le client dans un processus de changement des pensées négatives vers des pensées davantage réalistes.

Objectifs spécifiques:

- ✕ Reconnaître l'existence d'idées noires en les écrivant sur du papier.
- ✕ Analyser les idées noires écrites.
- ✕ Réévaluer les idées noires avec le client.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Matériel : Une image d'un bonhomme avec un nuage noir, deux feuilles de papier, un crayon.

Contexte

Catherine travaille comme conseillère d'orientation dans un carrefour jeunesse emploi. Elle a comme client François, un jeune homme âgé de 19 ans référé par Emploi-Québec. François est un décrocheur. Il n'a jamais obtenu son diplôme d'études secondaires. Il souhaite reprendre sa vie en main mais avec son peu d'études et son manque d'expérience professionnelle, il pense qu'il est impossible d'aller sur le marché du travail. Il avoue avoir eu un secondaire difficile et a vécu une grosse dépression.

En parlant avec lui, Catherine se rend compte que François a une opinion très négative de la vie en général. Il lui a avoué avoir déjà fait une tentative de suicide par le passé et bien qu'il insiste qu'il ne recommencera jamais, il a de la difficulté à voir que « la vie vaut la peine d'être vécue ». Catherine propose alors

à François d'aborder une situation qui lui cause des idées noires afin de l'aider à les reconnaître pour mieux les travailler par la suite.

Procédure

Catherine montre à François l'image d'un bonhomme d'une bande dessinée qui a un nuage noir au-dessus de la tête. Elle explique que dans les dessins animés qu'on écoutait étant petit, une personne qui vivait plusieurs problèmes se trouvait parfois dessiné avec un nuage au-dessus de la tête qui le suivait partout. Les idées noires que François vit sont comme des nuages qui l'empêchent de voir le soleil. Elle sort ensuite une feuille de papier et y dessine un nuage avec le crayon. Elle invite François à y inscrire une situation où il vit des idées noires.

Une fois la situation écrite, elle lui demande d'inscrire les émotions qu'il vit par rapport à celle-ci. Elle le questionne ensuite et demande un degré d'évaluation de la force de chaque émotion. Puis Catherine dessine des éclairs qui sortent du nuage. Les éclairs sont les pensées qui frappent François lorsqu'il vit la situation. Elle lui demande d'identifier les éclairs avec les pensées auxquelles il fait face. Elle lui demande ensuite de les évaluer en force et les classe ainsi en ordre d'importance. Pour continuer, elle demande à François son degré d'identification à chacune de ces pensées.

Ensuite, Catherine sort une autre feuille et dessine un soleil avec de grands rayons. Le soleil, c'est la lumière qui vient éclairer le temps sombre. Ne serait-ce que pour un instant, cela permet d'y voir plus clair. Elle reprend chacune des pensées et propose à François une pensée alternative. Par exemple, s'il mentionne qu'une de ses pensées est qu'il ne vaut rien, elle lui demandera à combien il évalue la possibilité qu'il ait de la valeur et cherchera à lui faire ouvrir ses horizons. Puis elle indique les pensées alternatives possibles sur les rayons du soleil car ce sont les rayons qui peuvent percer le nuage. Ensuite,

elle place la feuille du soleil au-dessus du nuage et demande à François de réévaluer la force des émotions et des pensées alternatives une fois que le soleil a réussi à percer au travers.

Le but de cette activité est de permettre une réévaluation des idées noires et négatives afin de les diminuer en importance.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

L'avantage de cette activité consiste au fait que la majorité des personnes ont déjà vu cette image d'un personnage de bande dessinée et représente donc une analogie facilement accessible à différents types de personnes.

Cependant, avant de travailler sur les idées noires d'un client, le conseiller d'orientation devrait tout d'abord évaluer le degré de dangerosité de ces idées. Si le degré de suicide est faible, il peut être intéressant de procéder à une telle réévaluation des pensées. De plus, la situation abordée devrait être une situation plus réaliste où le client a un pouvoir d'action sur celle-ci.

Si ce n'est pas le cas et que la situation est plus délicate, il faut s'assurer que le client ne reparte pas dans un état d'esprit négatif puisque cela peut renforcer les idées noires. En effet, une telle activité pourrait dévoiler une grande détresse de la part du client et il faut être prêt à y faire face si tel est le cas. Il faut savoir l'encadrer de façon adéquate et lui proposer une référence externe si le conseiller d'orientation sent qu'il ne possède pas les compétences requises pour le faire. Le conseiller d'orientation devrait faire cette activité en toute connaissance de cause.

PHASE DU PROCESSUS

Puisque cette activité est directement en lien avec le fonctionnement psychologique de l'individu, travaillant directement sur les aspects cognitifs de la personne et ses mécanismes de pensées, celle-ci devrait davantage se rapprocher d'une phase de compréhension.

MOTS-CLÉS

- Analogie
- Dessin
- Idées noires
- Reconnaissance
- Réévaluation

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

La fiche à cinq colonnes telle qu'indiquée dans Granier, E. (2006). *Idées noires et tentatives de suicide. Réagir et faire face*. Paris, France : Odile Jacob, p. 224 – 227.

DU TU... TU... KLAXON AU TU RELATIONNEL ET EXPLORATEUR

Dominique Ribière, **étudiante** à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Développement de la dimension inter personnelle de la personne.

Objectifs spécifiques :

- * Prendre conscience de l'impact du TU accusateur en relation.
- * Développer le TU relationnel qui interroge et explore afin de faciliter la communication entre deux personnes.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Salomé et Potié identifient le TU accusateur, mais aussi le VOUS qui lui correspond, comme des destructeurs de la communication. Chacun a entendu parler du JE qui idéalement doit le remplacer. Un JE qui n'est pas toujours garant de l'absence de TU. Par exemple : je sens que tu t'en fiche ! Cette phrase est en fait un TU déguisé. La personne craint que l'autre s'en fiche et l'accuse aussitôt de le faire. Mais sur quelle observation se fonde-t-elle ? Plus probablement, elle a peur que la personne s'en fiche. Mais elle ne le vérifie pas, persuadée que ce qu'elle ressent est la réalité. L'autre personne sera sans doute blessée. La communication est brisée. Les deux personnes sont certaines de ne pas être entendues et comprises par l'autre et traitées injustement.

Reconnaître le TU accusateur passe par l'exercice suivant : on demande à la personne de relater une situation qui lui pose problème, comme si elle parlait à la personne concernée. Donc, telle qu'elle s'est passée, avec son contenu de TU.

Le conseiller prend des notes, pour relever les points saillants. Puis, il revient au client en regardant les points et lui demande sur quoi se fonde sa conviction à propos du point X (par exemple, TU n'écoutes jamais ce que je dis). Selon la réponse du client, le conseiller va réorienter le client vers le TU de relation et d'exploration. Tout le long, le conseiller est attentif aux émotions que manifeste le client. Il s'en informe, il les reformule, il les met en lien avec les interprétations du client.

Deux situations principales peuvent se présenter :

- 1- Le client se fonde sur des faits observés
- 2- Le client interprète la situation sans avoir d'observations pour le faire.

Si le client se fonde sur un fait observé (l'autre personne ne remplit jamais la machine à café). Et de temps en temps, notre client lui tombe dessus, à coup de TU exaspérés, et rajoute au passage quelques TU peu agréables (TU comprends rien...). On demande au client de nous dire quel est le bilan de ses interventions. En dehors du fait que la relation est de plus en plus tendue, il n'y a aucun changement. Quelque chose bloque. Le client ne voit pas en quoi ce qu'il dit n'est pas clair : c'est simple : si tu vides la machine, tu la remplis ! Le conseiller non plus, mais il a conscience que plus les gens se font « rentrer dedans » plus ils tendent à résister. Il fait parler son client de l'autre personne. Les points positifs qui surgissent vont permettre d'amener le point suivant : tu ne sais pas ce qui bloque, mais tu trouves ça difficile que ça continue comme ça. Serait-il possible d'aborder la chose avec la personne de façon différente ? En partant précisément du fait que dans la réalité c'est bloqué et insatisfaisant, sans solution en vue ? Par exemple : Écoute, j'aimerais te parler quelques minutes. Lundi dernier je t'ai accusé de ne jamais remplir la machine à café. Ce n'était pas la première fois. Je réalise que le ton que j'ai utilisé n'est pas acceptable, mais en même temps, je ne comprends pas trop ce qui se passe pour toi et je me sens mal parce que j'ai l'impression de ne pas être écouté. C'est vraiment quelque chose qui me dérange J'aimerais qu'on en parle et

savoir ce que tu en penses, comment tu vois tout ça...J'aimerais qu'on trouve une solution.

Si la situation pour laquelle le client accuse n'est pas observable, alors le client doit revenir à lui pour saisir pourquoi il utilise le TU accusateur. Il se peut qu'en s'arrêtant ainsi pour y penser, il réalise que c'est une interprétation, et qu'il n'y a pas lieu de vérifier. Sinon, le conseiller l'amènera au TU relationnel et explorateur. Pour vérifier. Par exemple : Quand tu fais ceci ou cela, je ne suis pas l'aise, j'ai le sentiment que... mais en même temps je ne suis pas sûr et je voudrais vérifier avec toi, comment tu te sens dans cette situation et comment on pourrit trouver une solution...

Demander à la personne comment elle se sent dans l'exercice, ce qu'elle en retient. Lui proposer de l'aider à préparer un passage à l'action dans la réalité.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Cette activité peut être faite avec toutes les personnes qui usent du TU, puisque le but est de les aider à sortir de leurs impasses relationnelles habituelles. L'activité implique une relation de confiance avec le client, parce que la personne se montre dans une zone d'elle-même qu'il ne juge sans doute pas positivement. Il importe donc de reconnaître son courage de travailler cette partie.

IL est aussi important de prendre le temps d'accueillir les émotions vécues par le client durant le processus.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Communication
- Considération
- Dimension inter personnelle
- Exploration
- Relationnel

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Jacques Salomé et Christian Potié *Oser travailler heureux, entre prendre et donner*, Paris, Albin Michel, 2000.

L'EFFET BOULE DE NEIGE

Katia Droniou, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Faire prendre conscience à la personne qu'un changement en entraîne un autre.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Aider le client à prendre conscience du changement actuel.
- ✕ Amener le client à comprendre l'impact de ce changement sur son environnement.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

L'effet boule de neige est l'illustration de ce que Bridges (2006) nomme la résonance interpersonnelle. Le fait d'opérer un changement dans sa vie entraîne non seulement des modifications dans la vie de la personne concernée mais aussi dans celle des personnes de son entourage. Cette impression que tout bouge en même temps et que plus rien n'est stable autour de soi est particulièrement déroutant et représente une source importante de stress chez nos clients.

L'exercice suivant pourrait être proposé à un client qui vit plusieurs changements simultanément, dans sa vie personnelle et/ou professionnelle et qui se sent désarmé pour y faire face.

Étape 1 : Demander au client de fermer les yeux et d'imaginer qu'il est au sommet d'une montagne enneigée. Il commence à descendre la montagne et de la neige fraîchement tombée se dérobe sous ses pieds. Demander au client quelles sont les sensations physiques et les émotions qu'il ressent.

Étape 2 : Dire au client qu'il poursuit sa descente de la montagne. La neige glisse toujours et cela l'entraîne de plus en plus vite vers le bas de la montagne. Que fait-il? À quoi se raccroche t-il pour freiner ou maîtriser sa descente ? Quels obstacles rencontre t-il ? Se laisse t-il entrainer par la neige pour arriver plus vite en bas ?

Étape 3 : Dire au client qu'il est arrivé en bas de la montagne. Dans quel état se trouve t-il physiquement ? À quoi pense t-il ? Que ressent-il ?

En fonction de ce qu'exprime le client, il est pertinent de l'amener à comprendre que la descente de la montagne illustre ce qu'il vit en ce moment. Il a enclenché un changement (le premier pas pour descendre la montagne) et cela a eu pour effet de déstabiliser son environnement (la neige qui se dérobe), ce qui a entraîné d'autres changements non prévus (la glissade vers le bas de la montagne et les obstacles rencontrés au cours de la descente). Il est important que le client comprenne que, ce à quoi il s'est raccroché quand il dévalait la pente, représente ses forces et les outils dont il dispose mais parfois aussi ce qui le bloque pour arriver en bas de la pente. Le bas de la pente représente un nouveau départ, vers un autre chemin ou une autre pente.

Il peut être également intéressant de demander au client de visualiser si quelqu'un se trouve avec lui, en haut de la montagne, sur la pente et en bas pour l'amener à comprendre l'impact de ses changements sur les personnes de son entourage.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Il est plus approprié d'utiliser cet exercice après quelques rencontres avec le client car il peut faire émerger des émotions fortes. Il est donc primordial que la relation de confiance soit solidement établie entre l'intervenant et le client.

Il est important de tenir compte des émotions ressenties par le client tout au long de l'exercice, mais aussi de l'amener à exprimer où il se situe actuellement dans la pente par rapport aux changements qu'il vit. Cela permet, en tant qu'intervenant, de savoir où le client se trouve et le chemin qu'il lui reste à parcourir pour atteindre un nouveau départ.

De plus, si le client exprime l'envie d'arriver très vite en bas de la pente et donc de laisser la neige l'entraîner, cet aspect doit être analysé avec lui car cela signifie que le client souhaite fuir l'inconfort ressenti, ce qui pourrait être néfaste pour la suite de son parcours. En effet, selon Bridges (2006), tout changement entraîne une zone neutre, faite d'incertitudes et d'inconfort, dont la plupart des clients vont désirer sortir au plus vite. Cependant, cette zone est une source d'apprentissages très utiles pour parvenir à un nouveau départ satisfaisant.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Changement
- Environnement
- Modification
- Nouveau départ
- Résonance interpersonnelle

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Bridges, W. (2006). *Transitions de vie. Comment s'adapter aux tournants de notre existence*. InterEditions.

LES ÉTATS DU MOI

Chantal Simoneau, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : L'intervention vise, à travers l'analyse transactionnelle, à faire prendre conscience au client de la présence de ses trois états du moi (Parent, Enfant, Adulte) qui compose sa personnalité et de leur interaction ou incidence dans ses relations interpersonnelles.

Objectifs spécifiques : Suite à l'intervention, le client devra être capable :

- × D'identifier l'état du moi en action.
- × D'utiliser une méthode efficace afin de corriger l'utilisation d'un état du moi inadéquat.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Ingénico Inc. est une firme d'ingénieur en construction en pleine expansion. Depuis deux ans, son chiffre d'affaires s'est vu augmenter considérablement et par ricochet, les chantiers de construction où l'on retrouve cette firme d'ingénierie. Dans cette perspective, Ingénico Inc. se voit dans l'obligation d'ouvrir de nouveau poste de chargé de projet. Pour se faire, la compagnie opte de choisir des gens à l'interne puisque ces derniers connaissent la philosophie et les valeurs de l'entreprise. Parmi les candidats potentiels, le nom de Mathieu est ressorti à plusieurs reprises. On lui reconnaît son côté entrepreneurial, la qualité de son travail, la justesse de sa planification et de ses évaluations en ce qui a trait les devis, les coûts ou le calendrier d'exécution. Par contre, un point négatif ressort de l'évaluation de son dossier ; la faiblesse de ses relations interpersonnelles. Mathieu a tendance à être très directif pour ne pas dire incisif avec ses collègues, ce qui crée parfois des conflits. On dénote un malaise dans la communication, ses collègues ont souvent l'impression de ne pas être à

la hauteur de la situation même lorsque Mathieu tente de les féliciter pour le travail accompli. Outre ce fait, et, considérant que Mathieu est atout pour l'entreprise, Ingénico Inc. décide donc d'aller de l'avant avec son projet tout en cherchant une solution afin de pallier à cette problématique.

Objectif spécifique #1 : Identifier l'état du moi en action.

Dans un premier temps, il peut s'avérer propice d'initier le client au concept des états du moi en proposant une définition de chacun, de leur incidence dans les *transactions* ainsi que des exemples d'utilisation du moi Parent, Enfant et Adulte. Cette première étape lui permettra à la fois d'intégrer le principe et par ricochet, ramènera à sa mémoire des expériences qui lui rappelleront l'utilisation de ces différents états du moi.

Afin d'assurer le transfert de connaissance, l'utilisation d'un exercice d'identification est souhaitable (voir annexe I ; mes états du moi en action). À partir de situation réelle tant au niveau professionnel que personnel, identifier les comportements, les sentiments et les pensées caractéristiques à la situation. Suite à cette identification, tentez de lier cet ensemble de comportement, pensée et sentiment à un état du moi particulier. En regard au tableau, et bien que vous ayez déjà en tant qu'intervenant identifier l'état du moi problématique chez votre client, demander à votre client de diagnostiquer la constante au niveau de l'utilisation des états du moi. Une fois la constante identifiée, vous pourrez approfondir le processus à l'aide du diagramme fonctionnel. Afin de s'assurer de la réussite du processus, le client doit comprendre comment il utilise son état du moi et pourquoi il l'utilise. Suite à la réussite de cette étape, passer au deuxième objectif.

Objectif spécifique #2 : Utiliser une méthode efficace afin de corriger l'utilisation d'un état du moi inadéquat.

Afin de répondre adéquatement à cet objectif, nous proposons un second exercice (annexe II ; plan d'évolution et de maintien) dont la finalité est

d'amener le client à utiliser des comportements, des pensées et des sentiments appropriés à la situation présente. En d'autres termes, utiliser son état du moi adulte. Ce deuxième exercice consiste à reprendre l'état du moi considéré comme problématique lors du premier exercice, d'identifier les réactions recherchées de même que les nouvelles conséquences pouvant si découler (indicateur de réussite).

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Dans l'analyse transactionnelle, la personnalité se compose de trois états du moi (Parent, Enfant, Adulte). Nous retrouvons distinctement dans chacun de ses états des pensées, des comportements et des sentiments liés à notre enfance. Cet ensemble d'observation fut emmagasiné au cours de notre développement et reflète d'une certaine manière nos schémas en lien avec l'environnement. Dans les faits, nous dirons que nous sommes dans l'Enfant lorsque les pensées, les comportements et les sentiments émis sont ceux calqués de l'enfance et qui, concrètement, ne convient pas à la situation présente. Parallèlement, nous dirons être dans le Parent lorsque les pensées, comportements et sentiments émis sont ceux calqués d'un de nos parents ou d'une figure parentale. L'état du moi Adulte est le seul état du moi qui se vit en temps réel. Nous classons n'importe quel comportement comme Adulte lorsqu'il est une réaction à une situation ici et maintenant, et utilise toutes les ressources de l'individu en tant que grande personne (Stewart & Joines 2005). Afin de maximiser l'efficacité de cette stratégie, une bonne connaissance de l'analyse transactionnelle est souhaitable. L'intervenant doit être en mesure d'expliquer adéquatement le processus de formation des états de moi, et ce, à partir des scénarios de vie. Il doit aussi prendre en compte les quatre diagnostics posés par Eric Berne selon le manuel d'analyse transactionnelle de façon à reconnaître les états du moi de son client afin d'avoir une image globale de la personnalité de ce dernier de même que les stratégies auxquelles il fait appel dans les différentes situations de sa vie personnelle ou professionnelle.

De plus, non seulement faut-il nommer et identifier les états du moi, mais il faut davantage axer l'intervention en terme de processus d'introspection et d'autoréflexion chez le client, et ce, dans le but de lui fournir les outils qui lui permettront de moduler son comportement, ses pensées et ses sentiments de manière autonome.

Dans cette situation, le rôle du conseiller d'orientation ou de l'intervenant en est un de coaching. Son but ultime est d'amener le client à développer des stratégies qui lui permettront d'utiliser ses ressources personnelles afin d'éliminer ou du moins de contrôler les problématiques interpersonnelles qui nuisent à son évolution au plan professionnel. Afin de nous assurer de la perpétuité du travail entamé en counseling, nous émettons la suggestion de proposer au client la tenue d'un journal de bord à l'image du premier exercice. Puis d'effectuer un suivi auprès du client.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Analyse transactionnelle
- États du moi
- Interaction
- Personnalité
- Relations interpersonnelles

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Stewart, I. et Joines, V. (2005). *Manuel d'analyse transactionnelle*. Paris : Interéditions.

L'ÉTOILE FILANTE : EXERCICE DE RÉFLEXION SUR LES VALEURS

Julien Brault, étudiant à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Amorcer la réflexion sur les valeurs principales guidant la vie du client.

Objectifs spécifiques :

- ✦ Par la métaphore, illustrer l'importance du rôle des valeurs dans une vie.
- ✦ Faire réfléchir le client sur les valeurs qui gouvernent sa vie.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Antonin, 25 ans et très énergique, consulte pour faire le point sur sa situation. Après avoir complété un baccalauréat en génie électrique, on lui a offert une bourse pour étudier aux États-Unis pour se spécialiser dans le domaine. Il a toujours fait en parallèle des triathlons de haut niveau. Il s'aperçoit que sa future profession sera très sédentaire, et, suite à une petite enquête auprès de professionnels sur le terrain, il sait qu'il aura de longues semaines de travail à faire. Il n'aura pas le temps de s'entraîner autant. De plus, accepter la bourse c'est aussi mettre une croix pour participer au *Iron Man*. Depuis plusieurs années, il rêve de participer à cette épreuve grandiose. Il a même réussi à aller chercher des commanditaires pour financer son voyage et son entraînement. Au sommet de sa forme, Antonin sait qu'il devra choisir entre l'un ou l'autre. Il a toujours carburé aux défis et pour lui, le triathlon représente le sommet des défis à relever. Néanmoins, étudier dans une université renommée aux États-Unis lui garantirait un avenir payant. Au début de la troisième séance, suite à une exploration de son cheminement de vie et d'un bilan de ses intérêts et de ses valeurs, Antonin ne sait pas comment prioriser toute l'information mise de

l'avant. Il a de la difficulté à comprendre en quoi les valeurs sont si importantes. Il aimerait pouvoir régler son dilemme avec les valeurs, mais comment?

Conseiller : *Je remarque qu'en ce moment, à la lumière de toute l'information récoltée jusqu'à présent, tu as de la difficulté à pouvoir cerner le rôle des valeurs dans ta vie, qu'en penses-tu?*

Antonin : *Oui, en effet, je vois bien mes valeurs, mais je ne sais pas trop quoi faire avec.*

Conseiller : *Je te propose une petite métaphore qui permettra d'illustrer le rôle que jouent les valeurs dans nos vies.*

Antonin : *Parfait, je t'écoute.*

Conseiller : *L'univers a des milliards d'années d'existence. Dans ce temps presque sans fin, nos vies, elles, ne durent que l'instant d'une étoile filante. Ce que nous laissons derrière nous, à la fin de notre vie, équivaut à la traînée brillante de poussières que laisse une étoile filante. Nos vies, uniques sont-elles, sont donc très brèves et lumineuses.*

Conseiller : *Imagine qu'au sol, tous les êtres les plus chers de ta vie sont tous réunis au même endroit et que leur regard est rivé vers le ciel étoilé. Je t'invite à prendre quelques secondes pour tous les rassembler. (Quelques secondes plus tard) Est-ce qu'ils sont tous là ?*

Antonin : *Oui, ils sont tous là.*

Conseiller : *Si tu es une étoile filante et que ta vie est la traînée de poussière derrière toi, avant que tu ne te consumes pour de bon, j'aimerais savoir une chose. Dans le peu de temps que tes êtres chers auront pour voir ta traînée de poussière, qu'est-ce que tu aimerais qu'ils y voient ?*

Antonin : *...Ce n'est pas une question facile...*

Conseiller : *(Après un moment de silence) Ils n'ont que peu de temps pour tout voir ta vie. Principalement, comment aimerais-tu qu'ils se souviennent de toi?*

Antonin : *Et bien...j'aimerais qu'ils se souviennent de moi comme d'un grand sportif. De quelqu'un qui a, durant toute sa vie, relevé le défi de repousser les*

limites de son corps à son maximum. J'aimerais que les gens se souviennent de moi comme d'un passionné du sport, comme du gars qui a foulé le sol du monde au pas de course, à la sueur de son front et de l'effort physique.

Conseiller : *Donc, dans ce que tu me dis j'entends que le sport c'est bien plus qu'une activité, c'est un mode de vie qui te permet de te dépasser tout au long de ton parcours de vie, c'est une ligne directrice que tu aimerais suivre toute ta vie.*

Antonin : *Oui, je me rends compte que le sport est c'est super important et que je ne veux pas le mettre de côté.*

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Demande d'avoir une alliance. Demande d'avoir au préalable fait un tour du cheminement de la personne, de ses intérêts et de ses valeurs. Exercice d'amorce qui permet de mettre, en partie, en lumière des valeurs qui pourraient être des guides de conduite. Demande au client d'avoir des notions de base de comment fonctionne une étoile filante (elle se consume dans l'atmosphère). Garder le contact visuel pour voir si la personne embarque dans la métaphore. Éviter d'utiliser avec des gens particulièrement anxieux ou angoissés vis-à-vis la mort.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Guides de conduite
- Métaphore
- Réflexion
- Rêves
- Valeurs principales

SOURCES D'INSPIRATIONS ET RÉFÉRENCES

ACBS, *association for contextual behavioral science*, [En ligne], <http://contextualpsychology.org/> (Page consultée le 26 novembre 2012).

Cottraux, J., et al. (2007). *Thérapie cognitive et émotions : La troisième vague*. Elsevier Masson.

ÉVITER, MOI ? JAMAIS !

Véronique Landry, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Prise de conscience de ses propres comportements d'évitement et de ses conséquences.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Comprendre ce qu'est l'évitement ainsi que ses conséquences négatives.
- ✕ Identifier les situations où le client a un comportement évitant.
- ✕ Identifier le comportement d'évitement.
- ✕ Identifier le sentiment relié au comportement d'évitement.
- ✕ Trouver un comportement alternatif au comportement d'évitement.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Il arrive que notre clientèle, en période de non emploi, vive un sentiment de déprime. Dans ce sens, la personne pourrait éviter, souvent sans le savoir, certaines tâches ou situations et aura comme l'impression de ne pas avancer.

Même si l'évitement peut parfois être adapté dans certaines situations, il arrive régulièrement que celle-ci devienne source de problème. L'évitement empêche les personnes d'accomplir les démarches nécessaires pour avancer dans certains objectifs ou résoudre certaines problématiques. Sur le moment, on peut penser que l'évitement a des retombées positives (échapper par exemple à une expérience, une émotion ou une sensation désagréable). Mais à long terme, les retombées seront davantage négatives et elles risqueront d'aggraver la situation. Pour aider votre client(e) à mieux saisir, vous pouvez donner cet exemple :

Une personne est perdue dans le désert sans eau ni nourriture. Elle voit une bouteille remplie d'un liquide clair. Sur la bouteille, il est inscrit Vodka. La personne ouvre la bouteille et la boit complètement. Le liquide étanche donc sa soif pour un moment. Par contre, la personne devient de plus en plus désorientée à mesure que l'alcool fait effet sur elle. Aussi, en plus d'être désorientée, l'alcool a comme effet de déshydrater la personne. Effectivement, au départ, l'alcool a eu un effet positif temporaire (étancher la soif) mais à plus long terme, elle aggravera la situation de la personne. L'évitement fonctionne de la même façon. En plus de ne pas avancer dans son objectif ou dans la résolution de problème, cette situation peut générer de l'inquiétude puisqu'il est difficile de ne pas penser à ce que l'on n'a pas fait ou ce que l'on aurait dû faire.

Voici un exercice que vous pouvez effectuer avec la personne afin de lui faire prendre conscience que l'évitement est un processus subtil qui suscite des sentiments désagréables supplémentaires. Demandez pendant 10 à 15 secondes à la personne de ne pas penser à un cheval rose. Il faut penser à n'importe quoi d'autre qu'au cheval rose et surtout ne pas le visualiser. Comme la majorité des gens, la tentative d'éviter de penser au cheval rose aura produit exactement l'inverse. Pendant les 10 ou 15 secondes, la personne aura passé ce temps à y penser ou à le visualiser. L'évitement provoque la même chose dans le sens où plus la personne évitera quelque chose, plus elle risquera d'y penser et de s'inquiéter.

Un exercice pertinent dans cette situation est de demander à la personne d'observer ses comportements sur une période d'une semaine et de compléter ce tableau afin d'identifier ses propres comportements d'évitement et ses sentiments liés à ceux-ci:

Situation	Comportement d'évitement	Sentiment relié
Ex. Temps prévu pour aller porter des cv	Ex. Ce n'est pas le bon moment, je fais autre chose	Ex. Sur le coup : peur Ensuite : déception

Ensuite, le conseiller peut accompagner la personne dans la recherche de comportements alternatifs, ce qui veut dire changer le comportement d'évitement pour adopter un comportement actif : «Comment je peux faire autrement lorsque je me retrouve dans cette situation ?».

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Il peut arriver qu'à certains moments la personne décide de ne pas faire face à une situation stressante pour s'apaiser. On parle ici d'autoapaisement, qui est un comportement qui peut être positif en autant que ce comportement procure un sentiment de calme ou même de plaisir dans des moments plus difficiles. Ce comportement permet donc à la personne de prendre un répit temporaire, surtout chez les personnes qui ont tendance à prendre peu soin d'eux.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Alternatif
- Comportement
- Conséquences
- Évitement
- Sentiments

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Addis, M.E. et Martell, C.R. (2009). Vaincre la dépression. Une étape à la fois. Traduction de J-M Boisvert et M-C Blais de «Overcoming depression one step a time» (2004). Montréal : Les éditions de l'homme.

IL ÉTAIT UNE FOIS...MOI ET MA FAMILLE

Katia Droniou, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Amener la personne à faire le bilan des transitions vécues.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Comprendre les transitions vécues jusqu'ici.
- ✕ Faire des liens avec les changements vécus au sein de la famille.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

L'activité qui va suivre s'adresse plus particulièrement à une clientèle adulte ayant vécu plusieurs phases de transitions et de changements et qui souhaite comprendre comment cela l'a amenée là où elle est. Selon Bridges (2006), les changements, et les transitions qui les accompagnent, façonnent la vie de chacun et deviennent des éléments clés plus ou moins heureux de la trajectoire des clients. Certaines personnes vont s'interroger sur ces éléments lorsque vient le besoin de faire un bilan.

Une première activité consiste à proposer au client d'écrire les changements clés de sa vie, sous forme d'histoire à raconter à ses enfants ou petits-enfants, en commençant par : « il était une fois... ». L'histoire comprendrait l'âge auquel ces changements sont survenus.

Ensuite, le conseiller demande au client de se mettre dans la peau d'un journaliste, dans le but d'écrire un article-témoignage sur une personne ayant vécu des changements et des transitions. La personne interrogée serait son père, si le client est un homme, ou sa mère si le client est une femme. Le conseiller pourrait proposer d'aider le client à rédiger les questions en fonction

de ce que le client aimerait apprendre de l'expérience du parent. Le client n'aurait pas besoin de retranscrire toutes les réponses mais plutôt de dessiner une ligne du temps avec les éléments clés relevés lors de l'entrevue.

Enfin, le conseiller demanderait au client de comparer son histoire et celle du parent interrogé, afin de l'amener à identifier d'éventuelles ressemblances dans les deux parcours. En effet, selon Bridges (2006), il n'est pas rare de constater des similitudes dans les parcours familiaux qui échappent bien souvent aux personnes concernées. Il est possible que le client s'alarme en constatant qu'il reproduit certains événements de la vie de son parent, en particulier s'ils constituent des décisions considérées comme malheureuses. Ce constat doit amener le conseiller à faire prendre conscience au client qu'une partie de ses décisions est liée à un schéma familial mais qu'il conserve la liberté de faire des choix différents, plus conformes à ce qu'il désire vraiment. Le conseiller l'accompagnera dans cette démarche.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Étant donné la nature de l'exercice, il s'agit bien entendu de vérifier au préalable que les parents du client sont encore en vie et que la relation est propice à ce type d'interaction.

Il faut également s'assurer que le client est à l'aise de s'exprimer par écrit et de poser des questions à son père ou sa mère.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Bilan
- Changement
- Famille
- Liens
- Transition

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Cette activité est adaptée du livre : Bridges, W. (2006). *Transitions de vie. Comment s'adapter aux tournants de notre existence*. Chapitre 2, p.52-54. InterEditions.

IL FAUT TOUJOURS, JAMAIS

Sandra Emmanuelle Chery, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Modifier les perceptions de personnes aux prises avec des croyances erronées.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Le client identifiera ses croyances erronées en recherche d'emploi.
- ✕ Le client modifiera ses croyances erronées pour des croyances rationnelles en recherche d'emploi.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Selon l'approche de la Gestalt Thérapie, la présence de croyances erronées sous forme de règles rigides et absolues est signe d'introjection de la part de l'individu. Il gère son comportement selon des principes sociaux, culturels ou parentaux qu'il ne comprend pas ou avec lesquelles il est en complet désaccord. Ces préjugés empêchent l'individu d'être en contact avec ses besoins et déforme sa perception de la réalité. Cette activité s'adresse à toutes les personnes qui présentent des croyances erronées.

- Cette stratégie vise à attirer l'attention du client sur la présence de croyances erronées dans sa vie.
- Ces croyances ont pour seule fonction d'avorter le processus de contact avec soi.
- En d'autres mots, l'introjection, sous la forme de principes ou de croyances erronées, cache un conflit interne que le client n'a pas résolu.

- Les introjections prennent plusieurs formes; toutefois, le conseiller portera une attention toute particulière aux énoncés du client qui commence par ***toujours, jamais, il faut, je dois, je devrais.***
- Le conseiller tentera avec l'aide du client d'identifier le comportement, le désir ou l'émotion que l'introjection tente de substituer.
- Dans premier temps, il amènera le client à prendre pleine conscience de l'émotion qui accompagne l'introjection. Il amène son client à se concentrer sur le sentiment, les sensations physiques, les pensées et les comportements qui lui viennent à la pensée.
- Ensuite, le conseiller tente de voir avec le client en quoi la croyance diffère de lui. Qu'est-ce qu'il ferait différemment de la règle absolue. Le conseiller peut tenter d'envisager avec le client les conséquences à l'issue d'un tel choix (cela permet au client de verbaliser ses craintes de représailles).
- Le conseiller explore avec le client les auteurs possibles des représailles. En l'absence de sentiments négatifs, le conseiller explore les sentiments, les sensations physiques et les pensées qui accompagnent le nouveau comportement.
- Pour terminer, le conseiller identifie, avec le client, les bénéfices à utiliser le nouveau comportement ou d'avoir résolu son conflit interne.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Croyances erronées
- Gestalt Thérapie
- Introjection
- Perceptions
- Recherche d'emploi

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Perls, F. (2001). *Gestalt thérapie. La technique. Techniques d'épanouissement personnel*. Montréal : Stanké.

LE JEU DE CARTES, JE SUIS TROP VIEUX !

Julie Gagnon, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Déconstruire une croyance

Objectifs spécifiques :

- × Prendre conscience de son potentiel
- × Diminuer l'apitoiement
- × Réaliser qu'il a des atouts distinctifs à offrir à l'employeur
- × Mobiliser le client

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Un client de 54 ans entre dans le bureau. Il a eu une carrière de planificateur financier pendant 20 ans. Comme ses affaires allaient moins bien depuis quelque temps, il a décidé de changer de carrière. Il a donc suivi une formation de céramiste à l'école des métiers de la construction de Montréal, qu'il a terminée il y a deux mois. Maurice mentionne que depuis qu'il a son diplôme, il a fait plusieurs applications, mais qu'aucun employeur ne l'a rappelé. Il nous dit : *«Je suis trop vieux, c'est pour ça que personne ne me rappelle, les employeurs préfèrent les jeunes, car ils ont encore plusieurs années devant eux, alors que moi je suis plus près de la retraite.»*

- Présenter un jeu de cartes au client et lui demander s'il connaît le jeu de Poker. Si ce n'est pas le cas, lui expliquer simplement le jeu. Il s'agit d'un jeu de stratégie dans lequel le but est d'avoir la meilleure main en ayant des cartes qui se suivent ou des combinaisons identiques.

- Proposer au client de faire une petite partie de Poker (distribuer 5 cartes à chaque personne.)

- Demander au client de regarder son jeu et de jeter les cartes qu'il aimerait changer et faire la même chose.

- Pigez chacun vos cartes pour remplacer celles que vous avez jetées.

- Inviter le client à jouer ses cartes.

- Dire au client : dans ce jeu, vous pouviez me présenter vos moins bonnes cartes.

- Maintenant, supposons que ce jeu de cartes représente vos forces et que je suis votre futur employeur. Vous aviez la possibilité de me montrer vos cartes les plus faibles, mais vous avez choisi de me dévoiler vos cartes les plus fortes, celles qui vous feront gagner.

- Imaginons que ces cartes sont les forces qui vous distinguent des jeunes qui cherchent de l'emploi.

- Montrer une carte à la fois au client et lui demander de nommer quel atout distinctif cette carte représente.

- Retour sur l'activité :

Qu'avez-vous appris avec cette activité ?

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Certains clients pourraient être des fanatiques de Poker et être freinés par les règles simplistes de l'activité alors que d'autres personnes, n'ayant aucune connaissance des jeux de cartes, risquent de ne pas comprendre le jeu. Il s'agit alors de leur expliquer le jeu simplement en leur disant qu'ils doivent mettre sur la table leurs cartes les plus fortes.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Apitoiement
- Atouts distinctifs
- Croyances
- Déconstruire
- Potentiel

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Beaulieu, D. (2002). Techniques d'impact en psychothérapie, relation d'aide et santé mentale. Québec : Éditions Académie Impact.

LE JEU DE LA BASCULE

Marjorie Morin, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Aider la personne à mieux gérer sa dépendance à travers les obstacles qu'elle rencontre.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Amener la personne à réfléchir sur son vécu personnel, professionnel et social.
- ✕ Explorer les intentions et les désirs de la personne.
- ✕ Susciter la motivation au changement.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Un jeune homme s'est retrouvé en détention pendant un certain temps par rapport à sa consommation de drogue. Durant ce séjour, plusieurs tentatives pour une réhabilitation ont échoué puisqu'il refusait l'aide de professionnels et s'obstinait à persister dans sa dépendance aux substances.

C'est une personne qui est peu scolarisée, qui n'a pas d'expérience de travail significative et qui provient d'un milieu fortement défavorisé. D'ailleurs, il a intégré le milieu de la drogue à un jeune âge et pour lui, cette réalité fait partie de son quotidien. Il est donc peu enclin à changer son mode de vie. En effet, il est réfractaire à l'idée de changer de comportement, malgré les recommandations des membres de sa famille et de certains professionnels qu'il a consultés. De même, il démontre une difficulté à composer avec l'autorité puis à transiger de façon autonome et efficace avec les structures mises en place. Il y a donc des lacunes au niveau des relations interpersonnelles qu'il entretient avec son entourage immédiat.

La sortie de détention de cette personne est prévue dans quelques semaines toutefois, certains problèmes au niveau de son comportement font obstacles à sa réinsertion socioprofessionnelle. Une fois en liberté, il souhaite se trouver un emploi et envisage même la possibilité d'un retour aux études. Il manifeste tout de même l'importance de changer de comportement afin de favoriser sa réintégration sur le marché du travail puis se sent confiant dans la poursuite de ce processus avec l'aide d'un professionnel suite à sa mise en liberté du milieu carcéral. Toutefois, la souffrance qu'implique le sevrage l'inquiète et il éprouve une certaine réticence face à cette situation.

À cette étape, le client doit désirer et se sentir capable de changer. Son ambivalence n'est pas tout à fait résolue et sa motivation est nettement insuffisante pour effectuer un changement. L'intention du conseiller d'orientation est d'aider le client à construire sa motivation intrinsèque au changement. Pour ce faire, une des stratégies est de susciter le discours-changement chez le client, de façon consciemment directive, afin de favoriser les propos de celui-ci en faveur d'une modification de comportement et ainsi résoudre l'ambivalence. Certaines méthodes induisent au discours changement. Dans cette optique, le conseiller d'orientation doit solliciter les propos du client par des questions ouvertes, ce qui permet d'explorer les perceptions chez la personne.

Ensuite, il doit déterminer quelle importance le client accorde au changement de comportement puis c'est en explorant la *balance décisionnelle* que le client évoquera les avantages et inconvénients du maintien de son comportement actuel ainsi que d'élaborer davantage sur sa motivation de changer.

Également, le conseiller d'orientation doit offrir au client la possibilité de comparer son passé, époque avant l'émergence des difficultés, et la situation actuelle.

De plus, à l'aide de questions extrêmes, il doit faire surgir les plus grandes inquiétudes chez le client et lui permettre de se projeter dans l'avenir afin d'imaginer un futur meilleur, une fois le changement effectué. Enfin, il doit demander au client ce qu'il a de plus important dans sa vie et quelles sont ses aspirations.

Tout au long de ce processus, d'autres stratégies doivent être sollicitées par le conseiller d'orientation pour favoriser le discours-changement tel que : l'émergence des préoccupations du client par des questions ouvertes; l'écoute réflexive qui permet au client de verbaliser de façon plus explicite ce qu'il ressent; la valorisation qui lui permet de soutenir le client sous la forme de déclaration d'appréciation ou de compréhension; et les résumés qui font les liens entre certaines parties du discours-changement.

En principe, la phase I permet au client de reconnaître les inconvénients du statu quo, d'imaginer les avantages du changement, de démontrer un optimisme face au changement puis de faire part de son intention de changer.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Bien évidemment, le conseiller d'orientation doit tenir compte des quatre principes de l'entretien motivationnel durant l'intervention soit: exprimer de l'empathie, développer la divergence, rouler avec la résistance et renforcer le sentiment d'efficacité personnelle. De même, certains pièges sont à éviter : l'utilisation de questions fermées, le jugement, la focalisation prématurée sur le problème, la confrontation puis agir en tant qu'expert ou donner un diagnostic.

Selon le modèle des étapes de changement de Prochaska et Di Clemente. Le client est au stade intention et il est fort possible que le conseiller soit confronté à la résistance au changement de celui-ci au cours de l'intervention en lien par exemple, avec des préjugés sociaux ou la pensée magique. D'ailleurs, c'est à ce

moment qu'il doit éviter toute confrontation et plutôt travailler dans un esprit de collaboration selon son auto-détermination, ses attributions et le locus de contrôle (rouler avec la résistance).

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Dépendance
- Gestion
- Obstacles
- Réflexion
- Vécu

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Miller, W. et Rollnick, S. (2006). *L'entretien motivationnel*. Aider la personne à engager le changement. Paris : Interéditions.

LIEN ÉMOTION-PENSÉE

Joanne Bartlett, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Aider la personne à changer son discours interne négatif.

Objectifs spécifiques :

- * Amener la personne à prendre conscience de la spirale de ses pensées.
- * Questionner sur la véracité des pensées du client ou de la probabilité qu'elles correspondent à la réalité.
- * Développer une nouvelle attitude envers ses pensées et ses émotions afin d'être en mesure de s'en distancier au besoin et de les remplacer par de nouvelles plus adaptées.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Le discours interne que nous entretenons ou nos pensées automatiques sont inévitablement influencées par notre expérience personnelle. Elles sont les paroles ou les représentations spontanées que l'on se dit à soi-même sur ce que l'on vit. Ce sont des pensées observables, que l'on peut saisir au vol à condition d'en prendre conscience. Mais, dans la plupart des cas, elles passent inaperçues.

Dans le cas de clients aux prises d'anxiété, de déprime ou de colère, les pensées automatiques deviennent encore moins objectives et contribuent à maintenir les états émotifs négatifs, à les amplifier et cela peut avoir des conséquences néfastes sur les prises de décision, les réactions et les comportements. À titre d'exemple, la personne anxieuse a tendance à imaginer le pire des scénarios plutôt qu'à anticiper le plus probable, ce qui amplifie l'anxiété et fait voir les événements plus sombres qu'elles le sont réellement. La personne déprimée a

tendance à s'évaluer elle-même, son environnement ainsi que l'avenir de façon plus négative et pessimiste. Elle se perçoit souvent comme inapte, incapable, indésirable ou indigne. Elle peut percevoir le monde extérieur comme hostile ou ayant plein d'obstacles insurmontables et croire que le futur ne réserve que des déceptions. Ses pensées la dépriment encore davantage. La personne en colère a tendance à ne considérer que les éléments qui alimentent la colère plutôt que de tenir compte des éléments qui l'aideraient à faire une meilleure part des choses.

Afin de diminuer les ruminations du client, le conseiller d'orientation amène ce dernier à d'abord observer ses pensées lors des situations où les émotions négatives sont vécues, ce qui permet d'identifier graduellement les pensées automatiques. Une fois identifiées, les pensées sont évaluées de façon à ce que le client se questionne sur leurs véracités ou leurs probabilités de correspondre à la réalité (tout ceci se fait à l'aide du conseiller).

À titre d'exemple :

- 1- Le conseiller d'orientation demande au client de décrire la situation anxiogène tout en nommant les pensées qui surgissent « Chaque fois que je passe une entrevue, je pense que je ne suis pas à la hauteur et que je ne serai pas le candidat choisi. »; « Au travail, je ne me trouve jamais compétent, je me remets toujours en question. »; « Souvent, lorsqu'un de mes collègues m'offre de l'aide, je pense qu'il y a anguille sous roche », « Lorsque j'obtiens un mauvais résultat à l'école, je pense automatiquement que je ne suis pas fait pour ce domaine. »; etc.
- 2- Une fois l'exercice terminé et les pensées bien identifiées, le conseiller d'orientation fait un retour sur les pensées du client en lui posant les questions suivantes : « Est-ce qu'il existe des faits objectifs qui confirment ces pensées-là? D'où viennent ces pensées, selon toi? Est-ce qu'il n'y aurait

pas une autre façon de voir cet évènement qui serait plus nuancé ou même opposé? ».

- 3- En décortiquant le plus possible le lien émotions-pensées chez le client et en l'aidant à repérer les signes précurseurs de ses pensées, on peut alors l'aider à se dire: «J'ai cette émotion mais elle n'est pas nécessairement vraie.» Ensuite, le client peut modifier sa pensée par une autre plus constructive.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Cette évaluation ou prise de conscience est plus facile à faire lorsque les émotions négatives ne sont pas trop intenses. Dans des états émotifs très intenses, il peut être difficile de développer une pensée plus objective. Le conseiller d'orientation peut alors aider le client à se changer les idées et à se détendre afin de briser l'engrenage pensées-émotions. Les techniques de relaxation ou de méditation peuvent alors aider. Voici comment enseigner au client une séance de méditation.

On lui demande d'abord de s'asseoir confortablement, les deux pieds posés sur le sol, dans une posture digne, ni trop ferme ni trop avachie. Les yeux clos ou mi-clos, les mains posées délicatement sur les genoux, paumes ouvertes vers le ciel. On lui demande de prêter attention à son souffle, soit sur l'air qui entre et sort des narines, soit sur sa poitrine qui se soulève et se baisse, soit encore sur le mouvement du ventre. Sans autre objectif que d'observer calmement ce mouvement perpétuel d'inspiration et d'expiration, on demande au client de mettre toute son attention dans ce va-et-vient physique du souffle qui parcourt cet endroit. En cet instant présent, il n'y a rien d'autre que la présence de sa respiration. On lui dit aussi que s'il entend des bruits extérieurs, ou s'il perçoit une idée qui vient le distraire, il accueille tranquillement ces perturbations pour ensuite ramener doucement son attention sur sa respiration. Évidemment,

cette séance de méditation se déroule d'abord en rencontre et doit être accompagnée par le conseiller.

Ensuite, le conseiller d'orientation suggère au client de pratiquer seul la méditation ou la relaxation de façon régulière ce qui permet d'éviter la spirale de pensées négatives et d'en arriver aux rechutes. Cela permet aussi une meilleure autonomie du client. En prenant quotidiennement conscience de ses pensées et de ses émotions (et de s'en distancier), le client peut gérer de manière plus efficace ses pensées, ses émotions et ses sensations douloureuses, de telles manières qu'elles aient moins d'emprise et d'influence sur lui.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Attitude
- Discours interne
- Émotions
- Pensées
- Réalité

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Berghmans, C., Tarquinio, C. (2009). *Comprendre et pratiquer les nouvelles psychothérapies*. Paris : InterÉditions-Dunod. ISBN 978 2 72 960947 4

LORS D'UN MOMENT D'IMPASSE ...QUE FAIRE ?

Kim Lebel, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Amener la personne à prendre conscience qu'il doit être actif dans sa démarche s'il veut atteindre ses objectifs.

Objectifs spécifiques :

- ✗ Faire un bilan du travail fait jusqu'à maintenant pour réaliser qu'il n'y a pas eu d'avancement.
- ✗ Amener le client à découvrir les éléments qui ralentissent son cheminement.
- ✗ Mesurer l'autonomie du client en explorant ses ressources.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Depuis quelques mois, un conseiller rencontre un jeune homme de 19 ans qui ne fréquente plus les établissements scolaires depuis 4 ans. Il n'a pas terminé ses études secondaires et il souhaite faire un retour aux études pour faire beaucoup d'argent (très important pour lui). Nicolas a de graves problèmes de consommation. Dès la première rencontre, Nicolas avoue son problème de drogue et mentionne que sa consommation a un impact négatif dans sa démarche. Par contre, toutes les fois que le conseiller lui demande comment il réglera la situation ou lui propose des solutions, Nicolas s'oppose. Il dit que rien ne fonctionnera. À cause de son problème de consommation, Nicolas est incohérent dans ses propos. Une journée il veut être gestionnaire de sa propre compagnie, un autre jour il se voit électricien, etc. Son conseiller veut souligner le fait que la démarche n'avance pas et il veut que Nicolas comprenne qu'il doit

être actif dans sa démarche afin d'amener des changements et ainsi, atteindre son objectif (retour aux études).

Conseiller : *Nicolas, j'aimerais te montrer quelque chose, est-ce que tu me permets?*

Nicolas : *Oui (air intrigué).*

Conseiller : *(Le conseiller sort un DVD de son sac). Sur ce DVD est gravée ton histoire depuis le début de nos rencontres. Au départ, tu es venu me voir pour explorer les professions qui s'offraient à toi et tu m'as également parlé de ton problème de consommation qui nuisait à ta démarche. Selon toi, comment se déroule ton histoire?*

Nicolas : *Ben ... elle est au ralenti.*

Conseiller : *Comment expliques-tu cela?*

Nicolas : *Je remarque que je n'ai toujours pas trouvé un emploi qui me plaît et ma consommation est toujours aussi problématique.*

Conseiller : *Es-tu satisfait du travail que nous avons fait tous les deux jusqu'à présent? Te sens-tu plus près de ton but actuellement?*

Nicolas : *Non (il regarde vers le sol).*

Conseiller : *(Le conseiller sort un autre DVD, mais vierge). Si je te permettais, aujourd'hui, de réécrire ton histoire, comment t'y prendrais-tu?*

Nicolas : *Je crois que je participerais davantage et j'essaierais de mettre en pratique les solutions que tu me proposes.*

Conseiller : *Es-tu prêt à ce que nous travaillions ensemble à écrire ce nouveau scénario?*

Nicolas : *Oui!*

Conseiller : *Par quoi voudrais-tu commencer?*

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Le conseiller ne doit pas utiliser cette technique d'impact si le client est en état de consommation. Il doit s'assurer que ce dernier sera réceptif au message qui est véhiculé dans cette mise en situation.

De plus, le thérapeute doit avoir réussi à créer un bon lien de confiance avec son client puisqu'il est confrontant de se faire dire que notre démarche n'avance pas par notre faute. Il n'est pas recommandé d'utiliser cette technique à la suite d'un seul refus de la part du client pour une solution apportée. Le conseiller doit avoir suffisamment d'éléments pour prouver que le client se ferme à l'idée d'améliorer sa situation. En fait, le thérapeute doit utiliser cette activité lorsqu'il sent avoir utilisé toutes ses ressources (idées, conseils de collègues, etc.).

Un élément primordial est que le conseiller doit toujours demeurer respectueux envers son client. Il doit l'amener à comprendre qu'il doit se mettre à l'action s'il veut atteindre son but cependant, il est important qu'il ne se sente pas jugé. Sinon, il pourrait démontrer une résistance.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Bilan de travail
- Conscientiser
- Démarche
- Être actif
- Ralentissement

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

L'activité " Oui au changement " du livre :

Beaulieu, D. (2002). *Techniques d'impact en psychothérapie, relation d'aide et santé mentale*. Québec : Éditions Académie Impact.

LE MIROIR DE L'EMPATHIE

Marie Dumoulin, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Aider la cliente à améliorer sa communication corporelle empathique afin de favoriser l'émergence d'un lien de confiance avec les détenues.

Objectifs spécifiques:

- ✕ Identifier les éléments du comportement à changer et les modifier
- ✕ Développer son authenticité afin de favoriser l'émergence d'une relation de confiance
- ✕ Prendre conscience de la portée du non verbal afin de favoriser des échanges plus positifs

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURES D'INTERVENTION

Marlaine est finissante en criminologie et vient de terminer ses trois mois de probation dans une prison pour femmes. Son patron la rencontre pour lui dire que bien qu'elle lui ait prouvé qu'elle possède les connaissances pour travailler dans un tel milieu, elle manque d'empathie avec certaines détenues dans ses interventions individuelles. Il lui précise que ses interventions verbales sont excellentes, mais qu'il a remarqué qu'elle reste souvent figée physiquement au contact des détenues. Marlaine avoue se sentir intimidée devant les détenues qui ont un dossier criminel plus lourd que d'autres. Elle consulte un conseiller d'orientation dans le but d'améliorer sa communication empathique au travail.

Selon Brunel et Cosnier (2012), l'activité corporelle du parleur supporte l'activité relationnelle empathique dans une communication.

“Ainsi, le corps est un instrument essentiel du support de l’activité mentale, mais aussi de l’activité relationnelle empathique avec le monde et avec les autres.”⁶

L’activité proposée ici vise à permettre à Marlaine de prendre conscience de ce que son corps dégage. Agit-il de manière à supporter ses propos, en jouant le rôle de facilitateur d’empathie, ou bien dégage-t-il inversement une dissonance avec ses propos empathiques?

Dans un premier temps, le conseiller d’orientation propose à Marlaine de faire un jeu de rôles. Si elle est d’accord, le conseiller jouera le rôle d’une détenue et Marlaine maintiendra son propre rôle. Le conseiller l’amène à prendre l’attitude et les propos qu’elle aurait avec une détenue devant laquelle elle est mal à l’aise. Une fois son intervention terminée, le conseiller demande à Marlaine de porter attention à la gestuelle qu’elle a eue dans cette situation. Le conseiller lui demande maintenant de reproduire exactement la même scène, composée des mêmes propos et gestes, mais cette fois-ci en s’observant dans un miroir (le conseiller pose un grand miroir près d’elle de façon à ce que celle-ci puisse se voir en entier.) Une fois la scène réalisée, le conseiller amène Marlaine à nommer ses observations par des questions telles que celles-ci: *“Qu’avez-vous remarqué par rapport à votre gestuelle?”*, *“Trouviez-vous que vous aviez l’air détendue et/ou ouverte à la discussion?”*, *“Trouviez-vous que vos gestes reflétaient bien vos propos?”*. Ensuite, le conseiller lui propose de continuer le jeu de rôles, en laissant le miroir pour qu’elle puisse s’observer. Le conseiller l’invite à essayer différents gestes pour appuyer ses propos jusqu’à ce qu’elle soit satisfaite de la cohérence entre son attitude corporelle et ses dires.

Selon Brunel et Cosnier (2012), les rites d’interaction, tout comme les paramètres liés à la personnalité, à la situation et les paramètres

⁶ Brunel M-L., Cosnier J. (2012). *L’empathie. Un sixième sens*. Lyon: PUL, ISBN : 978-2-7297-0859-7.

socioculturels, modalisent un échange empathique. En ce sens, le conseiller peut proposer à Marlaine d’agir en toute authenticité avec les détenues en leur indiquant, en début de rencontre, qu’il arrive qu’elle ne soit pas très expressive corporellement, mais que ça ne démontre pas son intérêt réel à leur venir en aide. D’exprimer sa situation pourrait permettre à Marlaine et aux détenues de se détendre et d’être confortables dans la situation, celle-ci étant nommée.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Pour réaliser un jeu de rôles tel que celui-ci, il est important d’avoir un bon lien de confiance entre le conseiller et le client, et ce, afin que le client soit à l’aise de s’exprimer. Certains clients peuvent avoir des difficultés à reproduire une scène de manière théâtrale. Il est alors conseillé de simplement laisser le client s’observer durant une rencontre de counseling individuelle avec le conseiller. Il pourra également prendre conscience de ses agissements.

PHASE DU PROCESSUS

Cette activité est propice à la phase de compréhension, car elle vise une prise de conscience par la cliente de son fonctionnement psychologique, de la manière dont elle interprète l’information.

MOTS-CLÉS

- Communication
- Empathie
- Interaction corporelle
- Jeu de rôles
- Non verbal

SOURCES D’INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Brunel M-L., Cosnier J. (2012). *L'empathie. Un sixième sens*. Lyon: PUL, ISBN : 978-2-7297-0859-7.

MOMENTS DE PLAISIR, DE JOIE ET DE BONHEUR

Joanne Bartlett, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Aider le client à développer des outils lui permettant de mieux se projeter dans l'avenir et maximiser sa réussite professionnelle.

Objectifs spécifiques :

- * Amener le client à prendre conscience des moments positifs de sa vie.
- * Aider le client à sentir pleinement les émotions de plaisir, de joie et de bonheur liés à ces moments positifs afin de bien ancrer ses états émotionnels en lui.
- * Aider le client à imaginer des solutions qui l'aideraient à entrevoir un avenir meilleur sur le plan professionnel.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Lorsqu'un client perçoit son avenir de façon négative, les émotions s'y rattachant sont lourdes et déprimantes ce qui freine le développement des ressources personnelles. Négatif, anxieux et voire même immobile dû à la peur de ne pas être en mesure d'actualiser pleinement son potentiel, le client peut alors difficilement prendre conscience de l'existence des ressources en lui et autour de lui. Il lui est pénible d'imaginer qu'il y a mieux, qu'il y a des solutions ou plusieurs avenues possibles. Bref, il ne sent plus ce qui fait sens pour lui.

À l'aide de l'activité suivante, le conseiller d'orientation aide le client à se rappeler des moments positifs de sa vie et à développer sa créativité en vue d'augmenter les différentes possibilités ou à imaginer des solutions envers son avenir professionnel. En se remémorant des moments positifs, nourrissants et

significatifs, cela augmente l'énergie créatrice, permet de se reconnecter à soi-même et d'imaginer les nouvelles façons d'envisager l'avenir. Cette activité comprend une feuille et des crayons de couleurs.

Voici les différentes étapes de l'activité :

- 1- Dans un premier temps, le conseiller demande au client de fermer les yeux et de choisir un élément positif de sa vie, quelque chose qui le touche positivement, qui le nourrit pleinement et qui lui procure beaucoup de bonheur. Cela peut être un moment, un objet, une personne, etc. À titre d'exemple : « Lorsque j'étais plus jeune, je pratiquais la photographie. Cette activité me procurait tellement de bonheur et de plaisir que j'oubliais le temps passé. On dirait que j'étais en fusion, que la photo et moi formions un tout! J'aimais l'aspect créatif de cette activité et d'imaginer différentes façons de voir une scène ou un portrait... etc. »
- 2- Ensuite, le conseiller demande au client de dessiner sur une feuille ce que représente pour lui ce moment ou cet objet ou cette personne. Tout en dessinant, le client est appelé à ressentir les émotions de joie, de plaisir en lien avec sa représentation. Il prend le temps de bien ressentir ses émotions, le bonheur et l'impact que cet objet, cette personne ou ce moment a sur sa vie.
- 3- Une fois le dessin terminé et que le client a bien senti les émotions s'y rattachant, il ajoute à son dessin tout ce qui lui vient à l'esprit quant aux effets de ces aspects dans sa vie.
- 4- À partir du dessin, le conseiller demande au client de faire briller son bonheur sur toute la page en ajoutant et en étalant la couleur. Le conseiller peut alors lui dire que sa joie prend ainsi de l'expansion.

5- Enfin, à la fin de l'activité, le conseiller mentionne au client qu'il est capable de générer des émotions positives dans sa vie puisqu'il est en mesure de vivre des expériences positives. Ainsi, le conseiller demande au client de quelles façons il pourrait maintenant imaginer son avenir professionnel. Comment il pourrait explorer les professions tout en tenant compte de cet aspect significatif pour lui?

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Je suggère au conseiller de faire cette activité durant la rencontre afin de permettre les échanges à la suite de chaque prise de conscience ou de réflexion que le client fait. Ensuite, on propose au client qu'il peut refaire au besoin l'activité par lui-même en gardant soit en mémoire ou en notant les impacts (cognitifs et émotionnels) que l'activité a sur lui.

On peut ajouter une variante en mentionnant au client que lorsqu'il est pris dans un moment où ses pensées sont plutôt négatives, il peut alors décider de mettre un terme à ces pensées-là pour les remplacer par des pensées plus positives et créatrices. Évidemment, pour que cela apporte des résultats, le client doit s'exercer quotidiennement voire même plusieurs fois par jour si nécessaire.

On peut aussi faire le même exercice mais en ajoutant une étape qui est de différencier les états émotionnels lorsque le client ressent une situation déprimante versus celle qui lui procure du bonheur. En nommant les différents ressentis et en les reliant aux situations, cela favorise une meilleure connaissance de soi et permet de comprendre ce qui engendre les émotions négatives ou positives.

Par ailleurs, si le client n'arrive pas à trouver de solutions lors de l'étape 5, on lui dit que ce n'est pas grave, que la solution pourra venir plus tard mais qu'il

peut tout de même prendre le temps maintenant d'y penser. Ou, le conseiller peut tout aussi l'inviter à faire une activité qui l'aidera à explorer ses sens. Par exemple, lors d'une prochaine rencontre, le conseiller demande au client d'apporter un fruit. Il lui demande d'abord de le sentir, de le regarder et de le toucher avec curiosité comme si c'était la première fois qu'il était en contact avec ce fruit. Tout au long de l'activité, le conseiller demande au client de décrire le plus en détails possible ce qu'il voit, touche ou sent. Ensuite, le conseiller invite le client à goûter le fruit. Encore une fois, le conseiller lui demande quelles sont les sensations qu'il ressent en goûtant le fruit, etc.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Émotions
- Maximiser
- Outils
- Se projeter
- Solutions

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Berghmans, C., Tarquinio, C. (2009). *Comprendre et pratiquer les nouvelles psychothérapies*. Paris : InterÉditions-Dunod. ISBN 978 2 72 960947 4

MON PROJET PROFESSIONNEL, C'EST MON CHOIX !

Marie-Ève Goulet, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Recentrer le client sur ses propres besoins.

Objectifs spécifiques

- * Amener le jeune adulte à prendre conscience de l'importance qu'il accorde aux opinions des autres.
- * Habilitier le jeune adulte voulant plaire aux personnes significatives de son entourage à prioriser ses propres besoins.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Julie a eu beaucoup de difficultés à choisir le programme dans lequel elle désirait s'inscrire à l'université. Sa mère, qui est enseignante, l'a fortement encouragée à poursuivre dans l'enseignement croyant que sa fille ferait une merveilleuse professeure. C'est d'ailleurs ce que Julie a fait. Aujourd'hui, maintenant âgée de 26 ans, elle détient un baccalauréat en enseignement au secondaire. Depuis sa sortie de l'université, Julie a effectué des contrats dans diverses écoles. Or, plus le temps passe, plus elle constate qu'elle éprouve des difficultés à trouver sa place dans le domaine de l'enseignement. Elle dit trouver la clientèle lourde et sa tâche stressante. Ne sachant pas si elle devrait réorienter sa carrière, elle a entamé un suivi en orientation au Carrefour Jeunesse-Emploi de sa région. Au fil de ses interventions auprès de la cliente, le conseiller s'aperçoit que celle-ci a priorisé, à maintes occasions, les attentes de ses proches et particulièrement celles de sa mère plutôt que de chercher à répondre à ses propres besoins. Mais comment amener la cliente à réaliser cette tendance?

Avec ces clients qui bâtissent leur projet professionnel autour des attentes de leurs proches ou de personnes qui leur sont significatives, il est essentiel que le c.o. les recentre sur leurs propres besoins. Pour y arriver, l'activité proposée consiste à utiliser un jeu semblable au jeu *Jenga*TM où une tour de blocs est construite. Tour à tour, chaque participant essaie de retrancher un bloc sans faire tomber la construction. Le participant qui fait tomber la tour perd la partie.

Pour débiter, le conseiller construit une tour de blocs et explique les règles du jeu au client. Puis, il débute le jeu en enlevant le premier bloc, suivi du client. Les premiers blocs sont évidemment plus faciles à retrancher sans faire tomber la tour. Au cours de la partie, le conseiller change les règles du jeu et doit convaincre le client d'enlever un bloc en particulier. Le bloc que le client retire doit immanquablement faire tomber la tour. La tour s'étant écroulée, une autre partie est débiter et le conseiller procède de la même façon en modifiant les règles en cours de route : «Maintenant Julie, j'aimerais que tu enlèves ce bloc.» La tour s'écroulera alors une seconde fois. À ce moment, il est fort probable que le client réagisse : «À chaque fois que tu me dictes quel bloc retrancher, je perds la partie!» Le conseiller utilise alors cette réaction pour poser certaines questions clés, tel que «Comment te sens-tu quand tu acceptes que les autres décident pour toi?» Bien entendu, ces questions devront être empathiques pour s'assurer qu'elles soient bien reçues par le client. Du coup, il est fort probable que le client fasse le parallèle entre la tour de blocs et son vécu professionnel. Si tel n'est pas le cas, le conseiller pourra amener le client à faire le pont entre ces deux expériences : «Quel lien fais-tu entre la tour de blocs et ton choix de carrière?» Le client constatera à ce moment la place importante que les attentes des autres ont occupée dans son choix vocationnel. Ses valeurs, ses intérêts, ses rêves relégués au second plan ont fait en sorte que son choix professionnel ne reflète pas adéquatement qui il est, d'où la fragilité de la tour. Une fois ce constat fait, il est intéressant de faire réfléchir le client sur les moyens qu'il pourra prendre à l'avenir pour que son projet professionnel corresponde à ses

propres besoins. De reconstruire la tour de blocs en même temps que le client énonce les moyens qu'il prendra représente une belle métaphore pour ancrer la situation dans sa mémoire.

MISES EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Le jeu *Jenga*TM peut être remplacé par des jeux similaires ou par d'autres activités. Ce qui importe, c'est de sélectionner une activité qui fera du sens pour le client et si possible, rejoindra davantage ses intérêts. Avant de réaliser cette activité, il est nécessaire que le conseiller se positionne quant à la pertinence d'introduire cette activité en fonction de l'étape où le client et lui sont rendus dans le processus d'orientation. Introduite trop tôt dans le processus, cette activité risque d'affecter négativement la relation de confiance thérapeute-client en confrontant trop rapidement ce dernier à de dures vérités qu'il n'est pas nécessairement prêt à affronter. Effectuée trop tardivement, elle peut perdre de son impact si le client a déjà réalisé ce constat.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Besoins
- Jeune adulte
- Opinions des autres
- Personnes significatives
- Recentrer

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Beaulieu, D. (2002). *Techniques d'impact en psychothérapie, relation d'aide et santé mentale*. Québec : Éditions Académie Impact.

LE « MOT-RÂLE » OU LE MORAL POUR LE DIRE...

Luc Pépin, étudiant à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Influencer positivement le moral du participant en l'amenant à récapituler les événements dans une perspective constructive.

Objectifs spécifiques :

- ✦ Permettre d'énoncer une émotion ou un fait dans une phrase positive.
- ✦ Influencer et chercher à moduler la pensée de manière positive pour maintenir le moral.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Lors d'un processus d'orientation, il est courant de faire un retour ou une référence à des événements passés. De manière spontanée, le client récapitule les choses vécues en y mettant des émotions, des perceptions des faits et parfois même des interprétations. Si l'on constate que les propos prennent une direction de plainte, de râlement ou ont une teneur à connotation négative, cela peut constituer une situation propice pour recadrer le tout dans des propos positifs.

Afin de mener à bien ou tout simplement faciliter le processus d'orientation il est avantageux de s'attarder sur le moral des troupes et de chercher à préserver celui-ci. La littérature (Cottraux 2012, Parker et al. 2003) nous démontre en effet une probante corrélation entre le moral et le bien-être.

Mise en situation :

Client : « Cette semaine, j'ai terminé le projet X une semaine plus tôt et dans le budget et lors de la réunion hebdomadaire personne ne reconnaît la valeur de mon travail! »

Conseiller: Deux événements ont marqué ta semaine, le premier étant la conclusion d'un projet et le second une réunion où on ne reconnaissait pas ton travail. Est-ce bien cela?

Client : « Oui et tu te rends compte que mon boss et mes collègues ont même pas eu un petit mot d'encouragement ou de remerciement, un contrat de \$X millions dans leur poches! »

Conseiller : Globalement ce n'était pas satisfaisant?

Client : « Non pas vraiment... »

Conseiller: « Que diriez-vous de séparer les événements et d'y décortiquer les aspects tant positifs que négatifs ?»

Client : « Comment on fait cela? »

Conseiller : « Si je disais : je suis heureux d'avoir fini de belle façon le projet X et je suis déçu de ne pas avoir reçu de témoignages ou d'éloges pour ce dernier. Est-ce que cela résume aussi la situation? »

Notre intervention consiste donc à développer son habileté à reformuler lui-même ses dires et ultimement l'amener à voir et à mettre le focus sur les aspects positifs de chaque chose. Conséquemment on l'invite, l'incite et même le conditionne à contextualiser son approche vers sa satisfaction, ses réussites et parallèlement ses attentes. Le tout permettra éventuellement de le sensibiliser à son emprise sur les choses et les gens, à savoir ce qu'il peut contrôler (locus interne) et ce qui est hors de son contrôle (locus externe), donc ce qui lui appartient versus ce qui appartient aux autres. Chemin faisant, il pourra maintenir son moral et par ricochet augmenter son bien-être tant au niveau personnel que professionnel.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Il est essentiel de respecter la capacité du client et éventuellement de faire une confrontation douce sur cette mise en condition cognitive. On peut reformuler un exemple personnel de notre cru pour lui au début et ensuite le lui faire faire. La technique des petits pas est recommandée lors d'une résistance perçue ou manifeste. Cela peut constituer un long processus et être fait de manière sporadique tout au long de la démarche du client.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Énoncer
- Influencer
- Moduler
- Moral
- Récapituler

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Cottraux, Jean (Collectif 2012), Psychologie positive et bien-être au travail, Issy-les-Moulineaux : Elsevier-Masson éditeur.

La Compagnie Créole « C'est bon pour le moral. », Paroles et Musique: Jean Kluger & Daniel Vangarde 1983 "Vive le douanier Rousseau" © Editions Bleu, Blanc, Rouge/Zagora.

OH SOI, PARLE AU MOI!

Émilie Martin-Sanchez, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : S'inspirer d'un rêve pour amener le client à parler de ce qu'il vit et ouvrir certains blocages.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Raconter ses rêves avec ses propres mots en accueillant leurs sens.
- ✕ Maintenir une ouverture et un contact avec son être intérieur et favoriser une meilleure compréhension de soi.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Cette activité pourrait s'adresser à une grande variété de clients, des gens introspectifs ou au contraire ayant du mal à exprimer leurs émotions. Le but est de stimuler une autre partie de leur être et d'accueillir ce qui n'est pas dit. Elle pourrait avoir lieu en tout temps d'un processus. L'activité se passe en plusieurs étapes :

Premièrement le conseiller explique le but de l'activité et demande au participant de raconter un rêve significatif ou qui revient régulièrement. À partir de celui-ci, il laissera parler le client sur les faits, émotions et possibles sens qu'il lui donne. Cela pourra donner de la matière pour échanger par la suite et mettre la lumière sur des zones à explorer. Le conseiller écoute et demande parfois de clarifier certains points ou réflexions. Il se sert de ce que raconte le client pour chercher écho dans le passé ou le présent sans entrer dans une analyse subjective. L'attention du conseiller est orientée sur l'explication ou interprétation du client. À la fin de la première séance,

ensemble, ils identifient sur un tableau les éléments qui semblaient prendre de la place, les émotions associées s'il y a lieu et les interprétations personnelles.

La deuxième étape sera de sensibiliser le client à se souvenir de ses prochains rêves et de l'inviter à les raconter à n'importe quel moment du processus. À chaque rêve identifié, la personne sera invitée à compléter seule le tableau et pourra éventuellement constater des récurrences dans certains éléments. Cette étape d'ouverture vers l'inconscient favorisera peut-être l'expression d'une nouvelle réalité. L'idée est de ne pas obliger la personne à raconter ses rêves, mais plutôt de l'inviter à y être sensible et à accepter cette part cachée en elle.

Il s'agit d'une introspection, d'un focus mis vers elle-même qui pourra amener une nouvelle vision de la réalité. L'intérêt est dans surtout dans le retour qu'en fait le client.

Exemple d'un tableau synthèse à la fin d'une rencontre :

Jour	Samedi 10 novembre
Thème du rêve	tsunami

Éléments du rêve	Émotions	Interprétations personnelles
Eau agitée	peur	Je me sens tourmentée en ce moment
Couleur gris métallique	froid	
Ma mère	tristesse	Ma mère est malade en ce moment
Solitude	panique	

Interprétation globale:

Je pense que ce rêve fait écho avec la situation que je vis en ce moment dans ma famille. Ma mère est malade et je ne peux pas m'occuper d'elle parce que je vis loin. N'ayant ni frère ni sœur, j'ai le sentiment que c'est à moi de m'occuper d'elle. La mer agitée représente mon tourment, la sensation que je perds le contrôle, que la situation me dépasse et m'envahit. Ma mère m'envahit. La couleur grise représente le goût du métal que je ressens dans ma bouche en ce moment, la tristesse et la froideur dans laquelle je suis.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Il ne s'agit pas ici de se livrer à des interprétations subjectives de rêves, le conseiller ne prend en aucun cas le rôle d'un psychanalyste. Le focus est mis sur ce que perçoit et dit la personne. Certaines personnes peuvent parfois ne pas se souvenir de leurs rêves ou encore ne rien noter de significatif, il faudra alors accepter cette réalité en maintenant quand même l'ouverture à cette expérience subjective. Le conseiller ne ramasse pas les tableaux, cela appartient au client et c'est à lui de choisir ce qu'il partage.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Contact
- Être intérieur
- Inspiration
- Ouverture
- Rêves

SOURCES D'INSPIRATIONS ET RÉFÉRENCES

Corneau, Guy, (2004) *La guérison du cœur. Nos souffrances ont-elles un sens?*

LES PERSONNAGES EN SOI

Amélie Lesage-Avon, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Permettre au client vivant une situation d'indécision de comprendre plus clairement les enjeux qui le font tergiverser à l'aide de la visualisation.

Objectifs spécifiques

- ✦ Approfondir la compréhension de la problématique en restant collé sur les désirs et besoins du client.
- ✦ Déterminer avec le client les enjeux personnels liés à son choix.
- ✦ Distinguer avec le client ce qui nourrit l'indécision.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Étienne n'arrive pas à décider s'il souhaite faire un retour aux études ou partir encore voyage. Mordu d'aventures, il se promène et parcourt le monde depuis qu'il a obtenu son diplôme d'études collégiales pré universitaire. Il est d'abord allé voir un conseiller en orientation pour faire un choix de programme universitaire, mais Étienne ne semble pas prêt à renoncer à sa vie de voyageur. En effet, il dit à plusieurs reprises qu'il avait encore envie de partir en voyage, mais il persiste aussi à dire qu'il souhaite faire un retour aux études. Après deux rencontres, Étienne avoue qu'il n'est pas certain de vouloir faire le saut et avoir une vie stable. Le conseiller peut alors choisir d'utiliser des images internes d'Étienne pour approfondir la compréhension de son indécision.

Conseiller : *J'entends dans ce que tu me dis, qu'avant de choisir un programme d'études, tu veux d'abord confirmer ton envie de retourner à l'Université.*

Client : *Oui, c'est vrai, je me rends compte que je ne suis peut-être pas prêt.*

Conseiller : *J'ai la sensation qu'il y a deux différentes parties en toi qui n'arrivent pas à s'entendre. Une partie voudrait voyager et l'autre veut étudier ici.*

Étienne : *Oui, c'est ça.*

Conseiller : *Je vais te demander de fermer les yeux. Est-ce que tu peux voir cette partie de toi qui voyage? (Laisser un temps) Quel nom lui donnerais-tu?*

Étienne : *Je l'appellerais Gitan.*

Conseiller : *Intéressant. Comment appellerais-tu l'autre partie?*

Étienne : *Marc.*

Conseiller : *J'aimerais que tu m'expliques pourquoi as-tu choisi ses noms.*

Étienne : *Je me sens un peu gitan lorsque je voyage et Marc est mon deuxième prénom.*

Conseiller : *Que signifie ce deuxième prénom pour toi?*

Étienne : *Il signifie la famille.*

Conseiller : *Quel lien peux-tu faire entre la famille et ton choix de continuer tes études?*

Le conseiller peut ensuite proposer à Étienne d'imaginer ce que se diraient les personnages Marc et Gitan. Deux chaises peuvent être utilisées, lorsqu'Étienne s'assoit sur une, il est Marc qui s'adresse à Gitan, la deuxième étant Gitan qui répond à Marc.

Après la discussion, le conseiller doit revenir sur l'activité avec Étienne en lui demandant ce qu'il a observé de ces deux parties. Le conseiller peut alors discuter avec le client de chacune des parties à l'intérieur d'Étienne. De cette discussion, le conseiller tentera avec Étienne de faire la lumière sur cette indécision en faisant des liens avec ses images internes. Le conseiller pourra ajouter des personnages et au besoin, réajuster au fil des rencontres.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Il est possible qu'Étienne ait d'abord un malaise lorsque le conseiller lui demande de s'asseoir dans une chaise et parler à un personnage. Le conseiller peut encourager Étienne à exprimer ce malaise et rappeler que l'exercice doit être vécu comme une expérience plutôt que comme un exercice de performance.

Il est suggéré d'utiliser cette activité lorsque le conseiller sent que l'alliance de travail est bien ancrée. De plus, il est probable que certains clients plus terre-à-terre aient plus de difficultés à se sentir à l'aise dans ce genre d'activité. Cependant, si l'activité est présentée comme une expérience positive, il se peut que des clients, qui au premier abord ne semblent pas ouverts à ce type d'activités, se laissent prendre au jeu.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Besoins
- Enjeux personnels
- Indécision
- Tergiverser
- Visualisation

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Fortin, B. (2006) *Intervenir en santé mentale*, Québec, Édition Fides.

LA PERSONNE IMAGINAIRE

Joanne Bartlett, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Aider le client à développer les ressources nécessaires pour faire face aux échecs scolaires.

Objectifs spécifiques :

- * Amener le client à imaginer une personne bienveillante envers lui afin d'identifier les qualités ou les éléments positifs que cette personne pourrait lui transférer.
- * Aider le client à sentir les nouvelles émotions lorsqu'il imagine cette personne bienveillante près de lui.
- * Accompagner le client dans l'identification de ses ressources pour lui permettre d'envisager des solutions face à son problème d'échecs.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Bruno mentionne à son conseiller qu'il a échoué plusieurs de ses cours universitaires et cela a des répercussions sur sa motivation à l'école et met même son projet d'avenir professionnel en question. Il se demande s'il est vraiment fait pour cette profession car il met en doute ses compétences même s'il n'a jamais remis en question son intérêt pour cette profession. Il ne sait plus quoi faire, il se sent déprimé et pris dans cette spirale.

Sachant que Bruno a tout ce qu'il faut pour réussir ses cours et que son intérêt pour cette profession est bien ancré mais qui lui manque la confiance en lui et en ses capacités pour faire l'effort nécessaire pour réussir, le conseiller peut l'amener à faire l'activité suivante. En effet, cet exercice peut être utile pour un

client qui n'arrive pas à mobiliser ses ressources pour faire face à une situation problématique ou d'échecs.

1 - Le conseiller demande au client de fermer les yeux, de penser à ses échecs et d'identifier les éléments dont il aurait besoin pour surmonter et régler cette situation d'échecs. Il pourra dire : « J'aimerais être moins stressé lors des examens, avoir une meilleure confiance en moi et avoir le courage de faire les efforts nécessaires pour étudier à temps et éviter d'être à la dernière minute. »

2 - Le conseiller demande au client s'il connaît une personne qui possède ces qualités-là. Si oui, le conseiller lui demande de penser à cette personne et de l'imaginer près de lui. Tout en ayant les yeux fermés, le client est amené à se détendre et à imaginer la personne qui l'encourage à être plus forte et courageuse. On peut même demander au client à quelle personne il pense. À titre d'exemple : « J'ai toujours trouvé que mon professeur du 5^e secondaire paraissait en confiance et en contrôle de ses moyens. En plus, il m'a toujours encouragé lors de mes études et ce fut un beau modèle pour moi. »

3 - Le conseiller demande alors au client de penser à cette personne et l'invite à exprimer les sentiments qui viennent lorsqu'il pense à elle. On peut même aller à lui demander ce qu'il entend d'elle tout en revenant une autre fois sur les sentiments qui émergent en lui en pensant à cette personne et à ce qu'elle dit de lui. À titre d'exemple : « Je l'entends me dire que j'ai toutes les qualités et les compétences nécessaires pour réussir. C'est ce qu'il m'a toujours dit! »

4 - Ensuite, pour bien ancrer les sentiments positifs de cet exercice, le conseiller fait un résumé de ce que le client ressent en pensant à cette personne et lui demande une autre fois quelles sont les émotions qui surgissent en lui. On peut même lui demander de décrire une scène qui l'a vécu avec cette personne en prenant soin de décrire le plus possible en détails les éléments de ce moment (voix enjouée ou chaleureuse, environnement, senteur, etc.), quelles

sont les paroles encourageantes que cette personne pourrait lui dire. Après, on lui redemande quels sont les sentiments que le client ressent.

5 - Une fois que le client a bien décrit les émotions et les pensées en lien avec la personne de son choix, on l'amène à transposer les mots les plus positifs (qu'il a nommés) lui permettant de se décrire. Pour cela, on amène le client (toujours avec les yeux fermés) à imaginer que la personne choisie est en mesure de combler son besoin. On demande au client de se fusionner avec elle comme s'il était possible de la faire entrer en lui. Le client imagine ensuite ce qui lui convient le mieux et ce qui est le mieux pour lui. Le conseiller ajoute à ce moment-ci que cette force ou ce courage dont le client avait besoin pour réussir ses cours était à sa disposition et la personne imaginée vient aujourd'hui lui donner ce cadeau. On demande au client de sentir cette force et ce courage entrer en lui.

6 - Enfin, on demande au client d'imaginer le futur avec cette ressource. On l'amène à voir les obstacles qui se présentent et comment il va s'y prendre maintenant pour y faire face de manière efficace. On fait aussi un retour sur ses émotions et les sensations dans son corps.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Tout comme l'activité précédente, il est fortement recommandé de faire cet exercice lors d'une rencontre. En effet, accompagner le client tout au long de cet exercice favorise les discussions entre le client et le conseiller, permet de mieux identifier les pensées du client tout au long de l'exercice et de saisir les différents états émotionnels de ce dernier entre le début et la fin de l'activité. Les rétroactions du conseiller sont aussi fort utiles pour bien encadrer le processus. Bref, c'est une activité semi-dirigée que le conseiller doit bien assimiler pour que cela soit profitable pour le client.

Puisque l'activité exige un abandon de soi de la part du client, il est important de vérifier qu'une relation de confiance est bien établie entre le conseiller d'orientation et le client pour que ce dernier puisse se laisser aller à l'activité. Et, en ce sens, cet exercice est plutôt destiné à une clientèle disposée à faire de l'introspection.

On pourrait aussi ajouter une variante. Le conseiller demande au client de voir les éléments de réussite qui caractérisent la personne qu'il a imaginée. Une fois nommés, le conseiller demande au client si ces éléments peuvent se retrouver en lui. Si oui, comment il pourrait s'en servir pour les prochaines fois où il devra faire face à des obstacles ou fournir des efforts en vue d'une meilleure réussite scolaire.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Échec scolaire
- Imagination
- Introspection
- Ressources
- Solutions

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Berghmans, C., Tarquinio, C. (2009). *Comprendre et pratiquer les nouvelles psychothérapies*. Paris : InterÉditions-Dunod. ISBN 978 2 72 960947 4

LE POIDS DE LA PERFORMANCE

Joëlle St-Pierre, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Faire prendre conscience de l'impact des actions commises par un client.

Objectifs spécifiques

- ✕ Faire vivre une situation à un client qu'il exige d'une autre personne.
- ✕ Faire réaliser au client à quel point ses actions peuvent être vécues difficilement par les autres.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Matériel requis : environ 7-8 livres, plus ou moins en fonction de leur épaisseur.

Cette activité est intéressante pour illustrer une situation pour laquelle le client n'a pas conscience, par exemple qu'il est très demandant envers ses employés ou qu'il a un souci de performance envers son équipe. Par exemple, un cadre en entreprise (client) pourrait être très exigeant avec ses employés et certaines tensions émergent au sein de son équipe. Ces derniers sont démotivés et le cadre ne comprend pas pourquoi son équipe est en si mauvais point.

Expliquer au client que nous allons faire une activité. Le faire lever et faire de la place autour de lui. Demander au client d'allonger ses bras à la verticale de façon parallèle au sol. Expliquer les consignes de l'activité, soit que le conseiller d'orientation jouera le rôle du cadre et le client jouera le rôle de l'employé. Alors, le cadre (conseiller d'orientation) s'adresse alors à son client (employé) :

« Martin, tu es arrivé cinq minutes en retard ce matin, c'est inacceptable. » Le conseiller d'orientation dépose un livre dans les bras du client.

« Rémi, la présentation écrite pour le colloque est bourrée de fautes d'orthographe, comment veux-tu que je présente cela, tu dois tout recommencer. Je veux cela dans une heure tapante. »

Le conseiller d'orientation dépose alors un autre livre dans les bras du client.

« Anita, ça fait trois fois que je te demande de faire cette tâche. Comprends-tu ce que je te dis ? » Le conseiller dépose un troisième livre dans les bras du client.

Ces phrases, inspirées de la situation du client, lui sont dites jusqu'à temps que le client trouve cela vraiment pesant. Lorsque le client ne peut presque plus tenir et que le client le manifeste, le conseiller d'orientation dit alors au client avec beaucoup d'empathie: « C'est ce que vous exigez à vos employés. Vous leur faites subir des pressions si importantes qu'ils n'en peuvent plus. Souhaitez-vous vraiment continuer à leur mettre une telle pression ? ». Cette intervention permet alors au client de vivre l'expérience qu'il fait vivre à ses employés. Il peut alors se mettre dans leur peau et comprendre leur réalité.

Par la suite, le conseiller d'orientation revient avec le client et l'interroge sur son expérience. Les questions suivantes peuvent lui être posées :

- Comment a-t-il vécu cette activité?
- Comment s'est-il senti lorsque des livres étaient ajoutées et que la charge se faisait de plus en plus lourde?
- Comment pense-t-il que cette pression peut être vécue par ses employés?

Explorer les émotions et les sentiments vécus par le client. Lorsque le client comprend bien l'étendue de ses actions et l'impact que ces derniers ont sur ses employés, établir un plan d'action sur les comportements à travailler.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Le but de cette activité n'est pas de faire souffrir le client, mais bien de lui faire vivre une situation qu'il impose aux autres et dont il ignore l'impact sur eux. Pour assurer la pleine efficacité de cette activité, la relation de confiance doit obligatoirement être installée avec le client et la situation abordée doit préalablement avoir été explorée au cours du processus. Lors du jeu de rôles, plus les propos sont collés à la réalité du client, plus ce dernier sera en mesure de transposer l'expérience de cette activité dans son vécu quotidien.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Conscientiser
- Exigences
- Illustration
- Impact des actions
- Jeux de rôle

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Beaulieu, D. (2002). *Techniques d'impact en psychothérapie, relation d'aide et santé mentale*. Québec : Éditions Académie Impact.

LE POUVOIR DE L'IMAGINAIRE

Julie Plante, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Identifier les facteurs d'indécision d'une personne par rapport au choix d'une profession avec l'utilisation de la méthode du bac à sable.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Utiliser le bac à sable afin de créer une scène qui représente l'indécision vocationnelle.
- ✕ Expliquer au conseiller la scène.
- ✕ Discuter des éléments qui rendent la prise de décision difficile.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

L'activité utilisant le bac à sable est préférablement utilisée dans un contexte de counseling individuel et réalisé en une seule séance d'environ 1h30. Cette activité se veut un moyen différent de faire prendre conscience à la personne de ses difficultés de faire un choix de carrière éclairé, d'expliquer son environnement et de parler de son expérience et de ses émotions.

L'utilisation du bac à sable est très simple. Au niveau du matériel, le conseiller doit se prévaloir d'un grand bac en plastique assez profond dont les côtés seront peints en bleu ainsi que le fond, soit pour représenter l'eau et le ciel. En plus, quelques figurines, du sable ainsi qu'une grande table de travail sont nécessaires. En effet, on peut retrouver des objets miniatures représentant soit des métiers, des personnes, des animaux, des immeubles, des ponts, barrières, formes géométriques... La scène formée des figurines représentera l'objet de discussion. Comme dans toute relation en counseling, le conseiller

doit d'abord avoir établi un climat de confiance avec le client. Cela sera primordial afin que le client soit ouvert à essayer une méthode différente pour travailler. Afin de mettre la personne à l'aise ou de la rassurer, le conseiller peut lui dire qu'il a déjà expérimenté cette activité avec d'autres personnes qui vivaient la même situation et que cela a été bénéfique pour eux. Une des façons de l'expliquer au client est de lui dire qu'au lieu de parler comme il a été fait lors de séances précédentes, l'activité du bac à sable est quelque chose de plus concret, où il va utiliser son imagination et mettre ses sens en éveil. Cela peut être utile quand certains clients sont plus introvertis ou qui ne trouvent pas les mots pour décrire leurs émotions.

S'il est d'accord avec la méthode, on lui demandera dans un premier temps de se mettre à la table de travail où le bac avec le sable sera installé. Il pourra choisir les figurines qu'il désire et qui lui font penser à sa situation de carrière, de son indécision à faire un choix de métier. Il est important de mentionner au client qu'il peut prendre le temps qu'il veut pour préparer son histoire et d'aviser le conseiller quand il a terminé. Pendant ce temps, le conseiller pourra regarder comment le client place et a fait le choix de ses figurines, en plus d'observer ses comportements non verbaux.

Une fois que le client a terminé sa scène, on pourra alors lui demander comment il a trouvé l'expérience et s'il veut nous expliquer ce qu'il a créé. Le conseiller encouragera le client à faire parler les images, les personnages. De cette manière, les clients deviennent conscients de ce qu'ils ont créé.

Pour le conseiller, l'histoire racontée lui permettra de discuter avec le client de la situation qu'il vit, de voir les facteurs qui font que la décision est difficile à prendre et même les dilemmes auxquels il fait face ainsi que certaines barrières ou défis à relever. Le conseiller pourra par la suite explorer différents métiers ou formations afin d'aider le client à faire une prise de décision éclairée.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Lors de la réalisation de cette activité, le conseiller doit s'assurer de choisir une personne qui est ouverte à cette méthode et qui n'émet pas de réserves. La personne doit savoir qu'elle ne sera pas jugée de la part du conseiller. De plus, une personne qui présente une problématique en santé mentale (psychose) pourrait être moins sujette à ce type d'activité étant donné que l'activité se vit dans le monde imaginaire du client et que ce dernier pourrait avoir du mal à faire la différence avec le monde réel.

Par ailleurs, certains clients pourraient trouver la méthode enfantine ou ne pas bien comprendre le but de l'activité. C'est pour cette raison que l'accompagnement et la présence du conseiller doivent être primordiaux tout au long de l'activité. Finalement, l'art-thérapie demande une certaine formation de base. De plus, il pourrait être intéressant pour le conseiller de se renseigner afin de suivre un atelier portant notamment sur l'utilisation du bac à sable dans sa pratique professionnelle.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Art-thérapie
- Choix
- Imagination
- Indécision
- Métaphore

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Hamel, J. et Labrèche, J. (2010). *Découvrir l'art thérapie. Des mots sur les maux. Des couleurs sur les douleurs*. Paris : Larousse.

QUIZ PERSPECTIVE

Marie Dumoulin, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Aider le client à modifier ses croyances erronées dans ses relations professionnelles.

Objectifs spécifiques:

- ✕ Travailler sa confiance en soi
- ✕ Travailler ses capacités d'interprétation par rapport à ses relations interpersonnelles
- ✕ Déconstruire une croyance dans le but d'avoir une vision plus objective de la réalité.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Lucie travaille comme chargée de projets dans un organisme communautaire. Elle est convaincue que sa patronne, la directrice de l'organisme, ne l'aime pas. Elle a remarqué plusieurs faits qui lui laissent croire cela. Premièrement, sa directrice passe souvent devant son bureau le matin en la regardant avec un air frustré, sans la saluer. Ensuite, dans une rencontre d'équipe, alors que Lucie tentait de reformuler poliment les propos de la directrice afin d'être certaine de bien comprendre, celle-ci lui répondit: "*Vous ne comprenez rien ou quoi!*". De plus, pendant l'organisation d'un événement important pour l'organisme, sa directrice proposa de l'aide à tous les employés sauf à Lucie. Pratiquement tous les jours, Lucie remarque des faits tels que ceux-ci qui lui font penser que sa directrice ne l'aime pas. Cette pensée envahit l'esprit de Lucie. Elle a maintenant de la difficulté à s'endormir le soir, redoutant la journée de travail du lendemain. Elle est de plus en plus nerveuse et ne prend plus plaisir à aller travailler.

Selon Brunel et Cosnier (2012), l'empathie se caractérise, en outre, par la capacité cognitive à prendre les perspectives d'autrui, par sa capacité à ressentir et à se représenter les émotions et les sentiments d'autrui et finalement par sa capacité à détecter la distinction entre soi et autrui. L'activité présentée ici vise à aider Lucie à interpréter plus adéquatement les situations qu'elle rencontre dans le cadre de son emploi et dans sa vie en général, en lui faisant prendre conscience des différentes perspectives possibles pouvant expliquer les comportements de sa directrice à son égard.

L'activité s'exprime sous la forme d'un quiz. Le conseiller en orientation pose une question à Lucie et lui lit les différents choix de réponses. Lucie doit ensuite exprimer qu'elle est la bonne réponse selon son point de vue. Voici quelques exemples de questions et de choix de réponses.

1. La directrice passe devant vous le matin avec un air frustré, sans vous saluer. Que pense-t-elle?

- A. Merde! J'ai encore tellement de choses à faire aujourd'hui! Je ne sais pas comment je vais y arriver.
- B. Je déteste le trafic!
- C. Ma mère qui est à l'hôpital, mon enfant qui a le rhume et moi qui ne peux pas prendre congé, car j'ai trop de dossiers à régler...
- D. Je n'aime pas Lucie. Je regrette de l'avoir engagée.
- E. Je voudrais tant pouvoir offrir de meilleures conditions de travail à mes employés que ces bureaux minables!

2. La directrice vous dit: "Vous ne comprenez rien ou quoi!". Que veut-elle dire?

- A. Vous ne comprenez pas mes propos.
- B. Vous ne saisissez pas ce que je veux dire.
- C. Je suis fâchée de ne pas être en mesure de vous exprimer ce que je veux.
- D. Personne ne me comprend.
- E. J'ai mauvais caractère et je n'arrive pas à vous dire gentiment ce que je voudrais vous faire comprendre.

3. La directrice ne vous propose pas d'aide dans l'organisation d'un événement. Pourquoi?

- A. Elle ne vous aime pas.

- B. Elle vous sait très autonome et ne croit pas que vous ayez besoin d'aide.
- C. Elle ne veut pas avoir l'air de dire que vous avez besoin d'aide.
- D. Elle a oublié votre présence.
- E. Elle croit que si vous voulez de l'aide vous en demanderez vous-même.

Cette stratégie d'intervention permettra au conseiller d'orientation de faire prendre conscience à Lucie qu'il n'y a pas qu'une seule façon d'interpréter une situation. Les différents choix de réponses étant tous possibles, elle pourra prendre conscience des multiples perspectives qu'elle aurait pu envisager, autre que l'option que sa directrice ne l'aime pas. Selon Brunel et Cosnier (2012), les mécanismes d'implication sont permanents dans les échanges entre deux personnes, mais pour pouvoir comprendre leur sens véritable, il faut interpréter ses échanges en fonction du contexte et impliquer une coopération empathique, c'est-à-dire, que les locuteurs interprètent les échanges en considérant les présupposés et les implicites qu'ils contiennent conformément aux intentions de l'énonciateur. Une fois que Lucie aura pris conscience des différentes perspectives d'autrui, le conseiller d'orientation peut remettre à Lucie la feuille avec les différents choix de réponses et lui proposer de tenter de se représenter les émotions que sa directrice pourrait ressentir pour chacun des choix de réponses possibles. Pour conclure l'activité, il est important que le conseiller mentionne à Lucie de garder en tête que chaque personne agit différemment selon chaque situation et qu'il y a donc, pour chaque situation, une myriade de raisons pour expliquer le comportement des gens.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Dans le cas où la cliente choisirait les choix de réponses démontrant que sa patronne ne l'aime pas, il sera important d'assurer un suivi afin de valider ses dires. Il est possible que cette cliente ait besoin d'être référée vers une aide psychologique pour travailler sa confiance en soi. Il est important que la cliente comprenne que le but de l'exercice n'est pas de trouver la bonne réponse, mais bien qu'il existe plusieurs façons d'interpréter une situation.

PHASE DU PROCESSUS

Cette activité est propice à la phase de compréhension, car elle vise une prise de conscience par la cliente de son fonctionnement psychologique, de la manière dont elle interprète l'information.

MOTS-CLÉS

- Coopération empathique
- Croyances
- Interprétation
- Mécanismes d'implicite
- Perspectives

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Brunel M-L., Cosnier J. (2012). *L'empathie. Un sixième sens*. Lyon: PUL, ISBN : 978-2-7297-0859-7.

LES RÔLES DE MA VIE

Sandra Emmanuelle Chery, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Établir une stratégie pour atteindre un nouvel équilibre dans les rôles de vie.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Le client cotera chaque rôle de vie sur une échelle de 0 à 10 pour illustrer l'importance de ceux-ci dans sa situation actuelle.
- ✕ Le client déterminera l'importance que chaque rôle devrait idéalement avoir en les cotant sur une échelle de 0 à 10.
- ✕ Le client identifiera et choisira des stratégies afin de parvenir à un meilleur équilibre dans la conciliation de ses rôles de vie.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

La difficulté de concilier plusieurs rôles de la vie est une réalité de plus en plus présente en orientation. Voilà pourquoi le spécialiste de la carrière accompagne les individus à prendre conscience de l'importance que revêtent les rôles de vie afin de rééquilibrer ceux-ci pour faciliter la conciliation. Cet exercice peut également s'avérer utile lors d'une transition professionnelle. Par exemple, la perte soudaine d'un emploi affecte les rôles de vie du travailleur devenu chômeur. Il s'agira alors de mettre l'emphase sur le rôle touché ainsi que le rôle émergent en plus d'explorer l'impact de la perte sur la structure des rôles de vie.

Clientèle visée	Matériel requis	Durée
Général: ceux qui éprouvent de la difficulté à concilier plusieurs rôles de vie.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Une feuille avec la grille <i>Les rôles de ma vie</i> (annexe A) ✓ Un crayon et une efface 	30 à 45 minutes

L'exemple d'une jeune maman retournant sur le marché du travail après un congé de maternité est utilisé afin de mieux comprendre le déroulement de cette activité.

ÉTAPES	CONSEILLER	CLIENT
1)	<p>Le conseiller résume la situation de la cliente:</p> <p>«Si je comprends bien vous vous sentez coupable de retourner travailler tout en sachant que vous laissez à un autre adulte le soin de s'occuper de votre enfant. Par conséquent, la tâche de concilier le travail et la vie de famille vous est particulièrement pénible.»</p>	<p>La cliente acquiesce:</p> <p>«C'est exactement cela.»</p>
2)	<p>Le conseiller propose l'activité <i>Les rôles de ma vie à la cliente:</i></p> <p>«Que diriez-vous d'une activité qui nous aiderait à mieux comprendre ce que vous vivez depuis que vous êtes retournée sur le marché du travail?»</p>	<p>La cliente accepte de faire l'activité avec le conseiller.</p>
3)	<p>Le conseiller lui explique la première étape de l'activité:</p> <p>«Je vous demanderais d'écrire sur cette feuille cinq rôles que vous occupez actuellement dans votre vie. Prenez le temps de bien y réfléchir.»</p>	<p>La cliente réfléchit et écrit finalement sur sa feuille cinq rôles de vie.</p>

4)	<p>Le conseiller explique à la cliente la deuxième étape:</p> <p>«Très bien. Sur une échelle de 0 à 10, vous allez coter chaque rôle de vie selon la place qu'il occupe en importance, 10 étant occupé beaucoup de place et 0 étant n'occupe pas de place.»</p>	<p>La cliente demande:</p> <p>«Comment dois-je faire pour savoir l'importance de chacun des rôles?»</p>
5)	<p>La conseillère continue avec les explications:</p> <p>«Réfléchissez au temps que vous consacrez à chacun des rôles dans votre semaine. Vous pouvez également réfléchir aux émotions et aux sentiments que vous ressentez pour chaque rôle.»</p>	<p>La cliente réfléchit et cote ses cinq rôles de vie.</p>
6)	<p>La conseillère questionne la cliente afin d'approfondir sa réflexion:</p> <p>«Qu'est-ce qui ressort de votre analyse?»</p> <p>Le conseiller peut poursuivre avec d'autres questions pour approfondir la réflexion. (voir annexe B)</p>	<p>La cliente répond:</p> <p>« Je remarque que le travail occupe beaucoup de mon temps; ensuite vient mon rôle de mère. Toutefois, je réalise que j'ai oublié mes amis mais surtout mon mari. De plus, j'ai peu de temps pour moi dans tout cela. » Avec ces questions, la cliente explore son vécu.</p>

7)	<p>Le conseiller poursuit avec la quatrième étape de l'activité:</p> <p>«Je vais vous demander de coter une deuxième fois vos rôles de vie mais, cette fois-ci, en indiquant l'importance que vous voudriez que chacun d'eux occupe idéalement dans votre vie?»</p>	<p>La cliente refait l'exercice en mettant l'emphase sur les rôles qu'elle voudrait voir plus prépondérants dans sa vie lorsque comparés à sa situation actuelle.</p>
8)	<p>Le conseiller continue l'exploration du portrait idéal des rôles de vie de la cliente:</p> <p>«En quoi la deuxième cotation diffère-t-elle de la première?»</p> <p>D'autres questions peuvent servir à approfondir l'exploration et la réflexion de cette partie de l'activité (voir annexe B).</p>	<p>La cliente répond:</p> <p>« Cette fois je mets mon rôle de conjointe et de mère en premier et mon rôle de travailleur vient en troisième place avec un sept (7). J'aimerais également commencer à penser davantage à ma personne et garder mon rôle d'amie en dernier. »</p>
9)	<p>Le conseiller procède à l'élaboration du plan d'action avec la cliente.</p>	<p>La cliente procède au plan d'action avec le conseiller.</p>

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Conciliation
- Équilibre
- Rôles de vie
- Stratégie
- Transition

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Beaulieu, D. (2002). Techniques d'impact en psychothérapie, relation d'aide et santé mentale. Québec : Éditions Académie Impact.

ANNEXE A

LES RÔLES DE MA VIE		
Rôles	Ma situation actuelle	Ma situation désirée
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

ANNEXE B

Exemples de questions à poser lors de la cotation de la situation actuelle:

- Comment vous sentez-vous par rapport à chaque rôle?
- Quand vous vous engagez dans chacun des rôles, que faites-vous exactement?
- Quand vous vous engagez dans chacun des rôles, quelles réactions ou sensations physiques ressentez-vous? Et quelles sont vos pensées?
- Quel est votre niveau de satisfaction pour chacun des rôles?
- Quelles valeurs pouvez-vous mettre en pratique dans chacun des rôles?
- Y-a-t-il des valeurs qui sont importantes pour vous mais qui ne retrouvent pas leur place dans aucun des rôles?

Exemples de questions à poser lors de la cotation de la situation idéale:

- Quels changements pourriez-vous faire afin que votre travail interfère moins avec votre rôle de mère?
- Comment comptez-vous transformer votre rôle de conjointe? Dans combien de temps aimeriez-vous voir le résultat à ces changements?
- Qu'espérez-vous que ces changements apportent à votre vie?

SE RECONSTRUIRE SUITE À UNE PERTE D'EMPLOI

Jane Prudhomme, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Aider une personne ayant vécu une mise à pied à réinsérer le marché du travail.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Amener l'individu à comprendre le processus de deuil lié à une perte d'emploi et permettre l'expression de son vécu émotionnel afin de favoriser l'acceptation de ce vécu.
- ✕ Travailler sur son estime de soi afin de rétablir son sentiment d'efficacité personnel.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

L'intervention préconisée ici se fera dans un contexte de counseling de carrière auprès d'un homme âgé dans la quarantaine et ayant vécu récemment une mise à pied. Il s'agit de monsieur Benoit Paradis qui est un québécois d'origine résidant sur la Rive-Sud. Il a un D.E.P. en plomberie. Son parcours professionnel se résume à 15 années d'expériences dans le domaine de la construction. Il a travaillé en majorité à son propre compte, offrant à des particuliers des services d'installation de plomberie. En dehors de cela, il a cumulé ici et là plusieurs petits boulots saisonniers dans les chantiers de construction résidentielle. Après 15 années à cumuler des emplois temporaires et précaires, il a décidé de retourner aux études pour faire une attestation d'études professionnelles en tuyauterie-soudage. Ce diplôme lui permettrait de se perfectionner en tuyauterie industrielle et de travailler dans le domaine de la construction industriel. Une fois son diplôme en poche, il a postulé en 2005 à

Magil Construction où il fut embauché pour un poste de surintendant de chantier (en bâtiment). Il s'agit d'une entreprise spécialisée dans la construction résidentielle commerciale et industrielle. En 2010, l'entreprise a décidé, pour des raisons financières de diminuer son personnel. Monsieur Paradis a été l'un de ceux-là qui a été mis dehors sans toutefois obtenir de dédommagement, après 5 ans de service. Cette annonce fut un choc pour lui, car il ne s'y attendait. Suite à cet événement, il a sombré dans la dépression pendant un an. Il a eu l'impression que sa vie n'avait plus de sens puisque son travail représentait tout pour lui. Cet événement est arrivé si brutalement qu'il lui a été difficile de faire le deuil de son ancien emploi et d'accepter sa situation présente. Il lui arrive très souvent de revoir en boucle dans ses rêves l'instant où on lui a annoncé qu'il devait quitter son emploi. Et à chaque fois, il en éprouve de la colère. Il dit s'en vouloir de ne pas avoir vu les choses arriver plutôt, lui qui est habituellement prévoyant. Toute cette colère, cette tristesse et ce désespoir qu'il ressent le paralysent; ce qui fait qu'il n'a plus l'énergie ni la confiance nécessaire en lui pour entamer une nouvelle recherche d'emploi.

Dans un premier temps, l'intervention visera à amener monsieur Paradis à comprendre le processus de deuil suite à une perte d'emploi et, en même temps, de permettre l'expression de son vécu émotionnel. À cet effet, j'utiliserai la technique d'impact utilisant la *Pâte à modeler* (Beaulieu, 2002, p.39). Cette technique est très appropriée dans un processus de deuil, car elle favorise entre autres la prise de conscience et l'expression des émotions, étape nécessaire à la résolution d'un deuil. L'exercice consistera d'abord, à présenter au client la boule de pâte à modeler comme étant le poids émotionnel qui l'opprime depuis sa perte d'emploi. Ensuite, on lui demandera d'enlever à chaque fois de la grosse boule une partie de la pâte à modeler qu'il déposera sur la table. Il répètera plusieurs fois l'exercice jusqu'à ce qu'il ne lui en reste qu'une petite portion. Chaque partie enlevée représentera les parties de ce poids émotionnel dont on demandera au client de nommer (par exemple, la colère, la culpabilité et la dépression). En fonction des émotions nommées, on déterminera dans

quelle phase du deuil le client se situe. Rappelons que selon Kubler-Ross (1985), les phases du deuil peuvent comporter de 3 à 6 étapes : *le choc, la négation, la colère le marchandage, la dépression et l'acceptation*. Évidemment, l'idéale serait d'amener le client à cheminer vers la phase d'acceptation (accepter la réalité de la perte d'emploi) et ainsi d'en arriver à réorganiser sa vie et à réenvisager de nouveaux projets professionnels. Cette phase correspond à l'aboutissement du deuil.

De plus, sachant que la colère semble être une émotion dominante chez le client, il serait judicieux de la traiter en utilisant *la technique de la chaise vide* (Beaulieu, 2002, p.148-149). C'est une technique assez fréquemment utilisée en gestalt-thérapie pour son effet catalyseur. C'est par un jeu de rôle que j'amènerais donc monsieur Paradis à simuler une discussion avec son patron. L'idée étant de permettre au client d'exprimer sa frustration à la personne concernée (ici l'ex-employeur), et ceci, dans le but de s'en libérer. On lui demandera de s'asseoir sur une chaise face à une autre chaise vide. Puis, il devra s'imaginer être en présence de son ex-employeur et de se le représenter au point où il en arrive à ressentir véritablement sa présence. Une fois bien installé, on l'invitera à prendre contact avec son émotion, dans l'ici et maintenant, tout en l'amenant à se rappeler dans les détails les circonstances entourant sa mise à pied (le moment, le lieu, l'intensité de ses paroles et gestes ainsi que ceux de son ex-employeur). Ensuite, il s'adressera à son ex-employeur comme s'il était présent, tout en lui exprimant sa colère et tout ce qu'il aurait voulu lui dire. Et pour finir, il serait amené à identifier les sensations et les pensées qui l'habitent.

Pour ce qui est de travailler l'estime de soi de monsieur Paradis, j'opterai pour la technique d'impact utilisant un *billet de 20 \$* (Beaulieu, p.67; 69). C'est l'une des techniques les plus utilisées en technique d'impact. Dans le cas d'une mise à pied, très souvent vécu comme une situation dévalorisante, les gens en sont profondément affectés au niveau de leur estime de soi. C'est le cas pour

monsieur Paradis. L'exercice consiste, dans un premier temps à amener la personne à verbaliser son discours intérieur. Il s'agit de relever toutes les pensées dénigrantes qu'il a face à lui-même et que l'on écrira de façon très visible dans un tableau. Ensuite, on l'amènera, cette fois, à réfléchir sur ses forces et ses qualités personnelles que l'on inscrira également sur un bout de papier contenant son nom. Ces deux exercices peuvent être remis au client comme devoir, à la maison. Cependant, si la personne éprouve des difficultés à identifier ses forces, on l'aidera en faisant appel à ses réussites passées par exemple. Une fois que ses caractéristiques positives sont identifiées, on collera le papier où elles sont inscrites au billet de 20\$. Puis, on froissera ce billet et le piétinera plusieurs fois devant le client tout en répétant avec intensité les paroles dénigrantes du client qui ont été préalablement identifiées. Par exemple, pendant qu'on froisse le billet, on dira : « c'est de ma faute si j'ai perdu mon emploi, je suis si nul et si insignifiant ». Et pour finir, on reprendra ce billet et demandera au client si, malgré le sort que le billet a subi, il a changé de valeur et si ses caractéristiques positives ont disparu. Pour faire le lien avec sa propre expérience, on lui demandera, s'il pense toujours qu'il ne vaut rien. L'idée derrière cette expérience est d'amener la personne à réaliser que la perte d'emploi, aussi difficile à vivre qu'elle a été pour la personne, n'enlève pas sa valeur personnelle.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

On ne le dirait jamais assez, la réussite d'un processus de counseling de carrière passe par l'établissement d'une bonne relation thérapeutique entre le conseiller et son client. Ce dernier doit avoir confiance à son conseiller au risque que ses interventions ne soient rejetées ou ignorées. Il y'a également un risque qu'en utilisant ce genre d'intervention le client se sente infantiliser ou qu'ils perçoivent l'exercice comme étant un divertissement. Tout comme, le risque que l'intervenant soit perçu comme un illuminé ou un gourou. Pour éviter cela, il est important de prévoir après l'exercice une période de discussion

et d'échange avec son client afin de s'assurer que la personne comprend bien l'utilisation d'un tel exercice et les bénéfices qui en résultent.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Estime de soi
- Mise à pied
- Processus de deuil
- Réinsertion
- Vécu émotionnel

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Inspiré du vécu personnel.

Beaulieu, D. (2002). *Techniques d'impact en psychothérapie, relation d'aide et santé mentale*. Québec : Éditions Académie Impact.

Kubler-Ross, E. (1985). *Les derniers instants de vie*. Genève : éditions Labor et Fides.

Kubler-Ross, E. (1985). *La mort, dernière étape de la croissance*. Paris : édition du Rocher .

Perls, F. (2001). *Gestalt-thérapie. La technique. Techniques d'épanouissement personnel*. Montréal : Stanké.

S'INTÉRESSER À LA DIFFÉRENCE

Marie Dumoulin, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Aider le client à améliorer ses relations interpersonnelles auprès de ses collègues d'origines multiethniques en faisant preuve de plus d'empathie.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Aider le client à prendre du recul de son système de valeurs afin de mieux comprendre ses collègues
- ✕ Aider le client à adopter une perspective à plusieurs points de vue par rapport à ses collègues (décentration cognitive)
- ✕ Aider le client à déconstruire ses croyances erronées afin de favoriser des échanges plus ouverts avec ses collègues

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

George a 52 ans et travaille chez Bombardier comme chef ingénieur, à Montréal, depuis près de 30 ans. Depuis quelques années, l'entreprise engage plusieurs employés d'origine marocaine. George n'a jamais voyagé au Maroc. Il associe les Marocains aux terroristes, car il a remarqué que certains d'entre eux ne prennent pas de plats contenant du porc à la cafétéria. George a tout de suite fait l'association entre la religion musulmane et les attentats du 11 septembre 2011. Depuis, il fait tout pour éviter le contact des Marocains qui travaillent avec lui. Il leur marmonne seulement quelques mots lorsqu'il est dans l'obligation de le faire pour le travail, et ce, s'il ne trouve personne pour faire l'intermédiaire. Bien souvent, les employés d'origine marocaine ne saisissent pas ce qu'il veut dire du premier coup, puisque George parle dans sa barbe sans les regarder et avec son fort accent québécois. George raconte donc

que ça ne donne rien de parler à ces employés, puisque de toute façon ils ne comprennent pas le français.

Jusque là, George était très apprécié de ses patrons chez Bombardier. Il a toujours été coopératif, patient et disponible avec les membres de ses équipes d'origine québécoise. Il est par ailleurs un des employés les plus compétents étant donné son expérience de longue date dans l'entreprise. George est une ressource importante pour l'équipe de Bombardier. Par ailleurs, à ce jour, son employeur n'en peut plus de la tension que George crée au sein de ses équipes. Les employés marocains lui ont fait de multiples plaintes. Ceux-ci font tout leur possible pour avoir de bonnes relations avec George, mais sans succès. Afin de tenter de régler le problème, il décide d'envoyer George consulter un conseiller d'orientation. Son employeur espère que le conseiller réussira à lui ouvrir l'esprit.

Selon Brunel et Cosnier (2012), l'empathie est une variable cruciale dans la rencontre interculturelle puisqu'elle permet d'explorer ses ressemblances et ses différences, selon ses expériences passées, pour construire sa vision de l'autre et ainsi pouvoir améliorer sa relation. Ces auteurs mentionnent également qu'il faudrait considérer quatre niveaux de participation dans une rencontre interculturelle, soient: l'émetteur, ses antécédents culturels, le récepteur et ses antécédents culturels. L'activité présentée ici vise tout d'abord à aider le client à déconstruire ses croyances erronées en lui faisant prendre conscience de ce qu'il connaît des employés marocains. La première étape de cette stratégie d'intervention consiste à présenter à George ce tableau et à lui donner les explications qui lui permettront de le compléter.

Nom	Ce que je connais de lui	Preuve

Premièrement, on explique à George que la colonne de gauche sert à écrire les noms des employés marocains qui travaillent avec lui. Dans la colonne du centre, il peut écrire ce qu'il connaît de chacun de ces employés ou encore ce qu'il en pense. Finalement, dans la colonne de droite, il devra indiquer, pour chaque élément qu'il aura écrit dans la colonne du centre, la preuve qui détermine que cet aspect caractérise bel et bien la personne décrite ainsi. Voici un exemple de ce à quoi pourrait ressembler ce même tableau une fois rempli par George.

Nom	Ce que je connais de lui	Preuve
<i>Mohammed</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Il est arabe</i> • <i>Il est musulman</i> • <i>Il est ingénieur mécanique</i> • <i>Il ne comprend rien au français</i> • <i>Il est incompetent</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Il est Marocain</i> • <i>Ne mange pas de porc</i> • <i>A été engagé</i> • <i>Quand je lui ai parlé, il m'a demandé de répéter plus lentement</i> • <i>Il ne comprend pas ce que je lui dis</i>
<i>Ne sait pas son nom</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Il est arabe</i> • <i>Il est ingénieur électrique</i> • <i>Il ne comprend rien au français</i> • <i>Il est incompetent</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Il est Marocain</i> • <i>A été engagé</i> • <i>Quand je lui ai parlé, il m'a dit qu'il ne comprenait pas</i> • <i>Il ne comprend pas ce que je lui dis</i>
<i>Ahmed</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Il est arabe</i> • <i>Il est musulman</i> • <i>Il est ingénieur électrique</i> • <i>Il ne comprend rien au français</i> • <i>Il est incompetent</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Il est Marocain</i> • <i>N'a pas pris le plat de porc à la cafétéria</i> • <i>A été engagé</i> • <i>Quand je lui ai parlé, il m'a demandé de répéter</i> • <i>Il ne comprend pas ce que je lui dis</i>

La deuxième partie de l'atelier consiste à demander à George ce qu'il remarque du tableau. Le conseiller d'orientation accompagne alors le client afin de lui faire remarquer les incohérences de ses réponses en lui posant différentes questions de manière empathique: "Êtes-vous certain que tous les Marocains

sont Arabes?», «Est-ce que le fait qu’il n’ait pas pris le plat de porc est une preuve véritable qu’il est musulman?», «Est-ce que le fait qu’il vous ait demandé de répéter prouve qu’il ne comprend pas le français?», et ainsi de suite. Ces questions ont pour but d’amener le client à reconnaître que ses connaissances sont fondées sur des croyances erronées. De plus, comme il est important d’être conscient du caractère unique de l’individu et de son altérité pour pouvoir faire preuve d’empathie selon Brunel et Cosnier (2012), le conseiller peut faire remarquer au client qu’il a dressé au détail près les mêmes descriptions pour les trois employés marocains. Il peut alors lui en faire prendre conscience en lui posant une question comme celle-ci: *«Votre description de vos collègues laisse à penser qu’ils sont tous identiques. Le sont-ils vraiment?»* La deuxième partie de l’atelier consiste à reprendre les mêmes noms indiqués dans la colonne de gauche, mais cette fois à noter les ressemblances et les différences de ses personnes avec le client, encore une fois en indiquant la preuve.

Nom	Ressemblances	Différences	Preuve
<i>Mohammed</i>	•	•	•
<i>Ne sait pas son nom</i>	•	•	•
<i>Ahmed</i>	•	•	•

Une fois ce tableau complété, le conseiller accompagne le client en lui faisant remarquer qu’il y a beaucoup plus de ressemblances prouvées dans le tableau, et ce, entre lui et les employés marocains, que de différences. Par exemple, l’on pourra constater qu’ils sont tous des hommes ingénieurs travaillant pour la même compagnie, ayant une femme, des enfants, des amis communs, etc. alors que les différences prouvées seraient probablement l’origine culturelle et religieuse seulement. L’idée de cet exercice est de faire prendre conscience à George qu’il a aussi des ressemblances avec ses collègues d’origine marocaine et qu’il est possible de s’y intéresser. Il est important ici que le conseiller nomme au client, comme l’indique Brunel et Cosnier (2012), que la pluralité

culturelle étant un phénomène récent au sein des entreprises, qu'il est compréhensible de s'y sentir inconfortable. Cette information démontrera au client la compréhension de sa situation par le conseiller et permettra de maintenir un lien de confiance avec le client.

Finalement, le conseiller peut conclure l'activité en faisant goûter à George un fruit exotique. *« Quand on goûte un fruit qu'on ne connaît pas pour la première fois, on se demande si on aimera ou pas. Il est possible que vous aimiez certains fruits exotiques et d'autres pas. L'important, c'est d'y goûter pour le savoir. Il suffit de s'intéresser à la différence pour pouvoir y émettre une opinion par la suite. Je vous propose d'explorer vos collègues d'origine marocaine en leur posant des questions sur leurs différences. Une fois que vous aurez compris qui ils sont vraiment, vous aurez alors le loisir de vous former l'opinion d'eux que vous voudrez, mais la première étape serait d'abord de s'intéresser à eux. Qu'en pensez-vous? »* L'approche de Rogers décrite par Brunel et Cosnier (2012) décrit l'empathie comme étant composée d'une notion de décentration et d'implication. Cette conclusion permettra à George de s'orienter vers des actions qui le feront sortir de son système de valeurs (décentration) et de s'orienter vers la compréhension d'autrui (implication).

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Si le client se sent forcé par son employeur de réaliser cette activité, il sera important pour le conseiller de décrire au client en quoi l'activité améliorera ses conditions de travail et de vie, et ce, afin d'obtenir un niveau nécessaire de motivation pour la réussite de l'intervention. Le conseiller doit s'assurer que le client est apte à faire preuve d'introspection. Cette activité peut s'avérer longue. Il peut être pertinent de prévoir deux rencontres pour la réaliser.

PHASE DU PROCESSUS

Cette activité est propice à la phase de compréhension, car elle vise une prise de conscience par le client de son fonctionnement psychologique, de la manière dont il traite l'information.

MOTS-CLÉS

- Croyances erronées
- Décentration cognitive
- Empathie
- Relations interpersonnelles
- Relations multiethniques

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Brunel M-L., Cosnier J. (2012). *L'empathie. Un sixième sens*. Lyon: PUL, ISBN : 978-2-7297-0859-7.

LE SOLEIL AU-DESSUS DES NUAGES

Valérie Lavigneur, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQAM)

OBJECTIFS

Objectif général : Modifier la vision d'un client aux prises avec une situation où il n'arrive pas à y voir le positif (*mise à pied, transfert, congédiement, etc.*), engendrant par le fait même des blocages importants au niveau de son développement personnel et professionnel.

Objectifs spécifiques :

- ✦ Mieux identifier les perceptions positives et négatives du client par rapport à une situation jugée comme difficile et insurmontable;
- ✦ Aider le client à mieux cerner ses pensées automatiques et l'impact de ceux-ci sur sa vision de la situation en cause;
- ✦ Accompagner le client dans la restructuration de son mode de pensée face à un événement jugé comme blessant et contraignant;
- ✦ Aider le sujet à développer des ressources cognitives, affectives et conatives reliées au concept de la résilience (*Pourtois, Humbeeck et Desmet, 2012*)

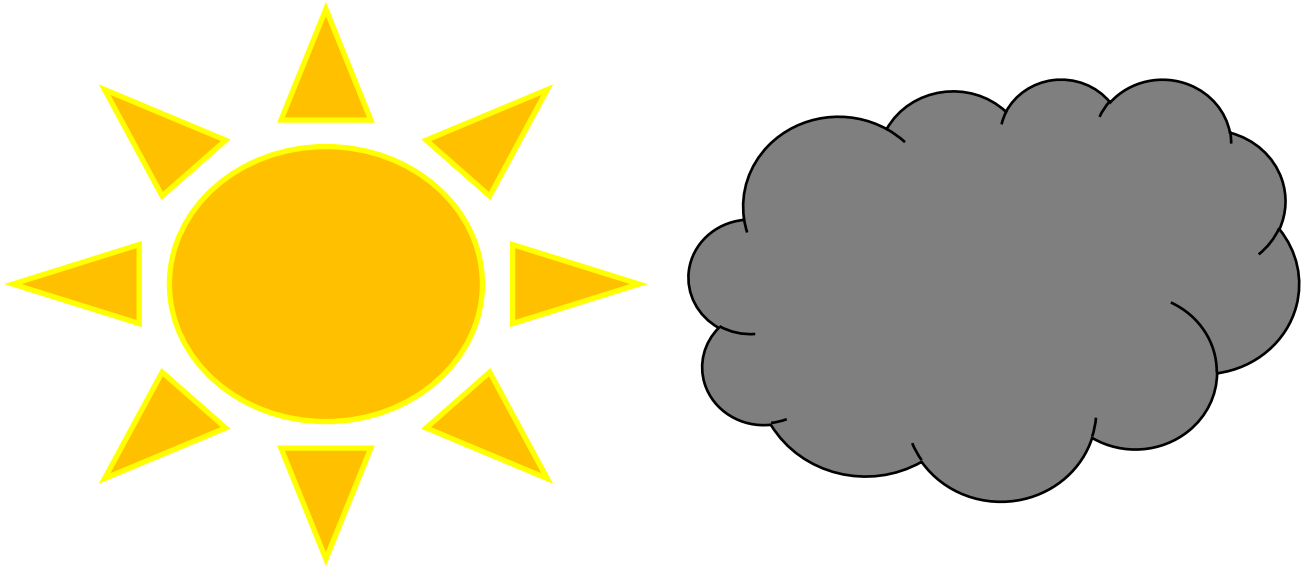
MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

**Matériel requis : crayon, papiers de couleur, ciseau, table.*

La présente stratégie d'intervention orientante vise à permettre au client de devenir plus résilient face à un événement traumatique par le biais de l'*optimisme*, de l'*attention focalisée/sélective*, de *stratégies de coping efficaces* et de *réalisme* (*Pourtois, Humbeeck et Desmet, 2012*). Cette activité s'avère pertinente pour des clients de tous âges, démontrant plusieurs idées négatives par rapport à une expérience jugée comme blessante et insurmontable. Cette

situation doit engendrer des difficultés au niveau du développement de la personne. Voici donc la procédure :

1. Le conseiller doit préalablement découper des formes de soleil sur un papier coloré (*préférentiellement jaune ou rouge*), ainsi que des formes de nuages (*préférentiellement gris, noir ou bleu foncé*). Exemple de canevas:



2. Étalez sur une table les soleils découpés et demandez au client ce qu'il voit (*la réponse recherchée est une série de soleils.*)
3. Placez les nuages découpés sur les soleils de manière à ce qu'ils cachent en grande partie ces derniers. Demandez au client ce qu'il voit maintenant. (*La réponse recherchée est une série de nuages.*)
4. Demandez par la suite au client s'il devient difficile pour lui de focaliser uniquement sur les soleils. La réponse attendue est bien sûr « oui », car en ajoutant des nuages sur les soleils, il devient difficile de focaliser son attention sur les soleils. Ces derniers paraissent même invisibles quand pourtant, ils sont toujours présents.
5. Le conseiller doit à ce moment transférer ce principe à l'événement jugé négatif par le client. Dans ce cas-ci, les pensées positives sont représentées par les soleils et les pensées négatives, par les nuages. Dans cet ordre d'idées, le conseiller peut mentionner qu'il devient extrêmement

difficile de voir les points positifs (soleils) par rapport à une situation lorsque l'on se concentre uniquement sur les points négatifs (nuages). Par exemple, les aspects positifs d'une mise à pied (*nouveaux défis, nouvelle carrière, meilleur salaire dans un autre emploi, etc.*) deviennent invisibles, même si pourtant présents, lorsqu'on se concentre uniquement sur les aspects négatifs (*sentiment d'incompétence et d'échec, peur du changement, etc.*).

6. En imaginant que les nuages soient le négatif et les soleils le positif, demandez au client de réfléchir quant aux points positifs et négatifs de la situation qu'il vit présentement. Cette étape peut s'avérer difficile pour le client; le conseiller devra ainsi l'accompagner à travers l'élaboration d'impacts positifs. Le sujet doit, par après, écrire ses idées à l'intérieur des formes respectives.
7. Refaire le même exercice qu'à la consigne 3 et demander au client ce qu'il voit dans cette situation; les soleils ou les nuages? Réussissez-vous à voir les soleils ?
8. Un faisant un retour sur l'activité, le conseiller doit amener le client à prendre conscience des nuages qui l'empêchent de voir les soleils. L'idéal est de faire prendre en compte les éléments négatifs, tout en lui permettant d'être capable de voir les éléments positifs.

Il est important que le conseiller suggère au client de consulter régulièrement ses soleils et ses nuages lorsque des idées négatives lui reviennent à l'esprit. En modifiant la pensée du sujet, on augmente son sentiment de liberté d'action en tentant de changer son état interne. Le client doit comprendre que s'il a confiance en lui, il n'aura pas les mêmes résultats dans la vie que s'il demeure dans la peur, la colère ou la tristesse.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Le conseiller doit avant tout s'assurer d'avoir un lien de confiance solide avec son client, dans la mesure où cette stratégie génère une confrontation empathique des perceptions et des interprétations individuelles. Le sujet ne doit pas sentir que son mode de pensée est complètement fautif; il doit en arriver à comprendre et à évaluer ses propres interprétations et ses peurs.

Dans cette optique, le client peut avoir de la difficulté à identifier les aspects positifs face à sa situation. À cette étape, le conseiller devra donc faire preuve d'une grande capacité d'empathie, de respect et d'écoute, tout en sachant accompagner étroitement le sujet, sans quoi il y aura ancrage des pensées négatives. Attention ! Le conseiller doit également s'abstenir de trouver et suggérer des aspects positifs à la place du client dans le but de rassurer les deux parties. Les idées doivent venir du client lui-même et non du conseiller, faute de quoi l'activité n'aura pas de sens pour ce dernier. L'individu doit ainsi être amené à restructurer sa propre manière de penser face à la situation jugée comme traumatique.

PHASE DU PROCESSUS

Cette activité orientante s'applique principalement à la phase de *compréhension*. Il s'agit d'un exercice permettant au sujet de modifier la manière dont il se représente un événement jugé comme tragique et insurmontable. À travers une restructuration cognitive de ses ressources, on souhaite amener le client à exprimer son désir d'exister et de faire preuve de résilience. L'individu a donc déjà exploré les différentes sphères de sa vie et cherche maintenant à mieux comprendre sa détresse ainsi qu'à en identifier les sources dans l'optique de maintenir ou de faire un retour sur le marché du travail.

MOTS-CLÉS

- État interne
- Liberté d'action
- Pensée négative
- Pensée positive
- Perceptions

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

POURTOIS, Jean-Pierre. HUMBEECK, Bruno. DESMET, Huguette. (2012). *Les ressources de la résilience*, Paris, Presses Universitaires de France, 347p.

SÉBASTIEN. (2013). *Réussir est en moi : comment utiliser les limites du cerveau et de la perception*. Récupéré le 10 octobre 2013 de <http://www.reussir-est-en-moi.fr/comment-utiliser-les-limites-du-cerveau-et-de-la-perception/>

LE STRESS : COMMENT RÉAGIS-TU ?

Joëlle St-Pierre, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Faire vivre une expérience au client lui permettant de connecter avec ses émotions lors de situations stressantes.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Identifier le sentiment de l'individu que ce dernier utilise pour obtenir ce qu'il souhaite (de façon inconsciente, et ce, durant l'enfance. Toutefois, le sentiment se poursuit durant la période adulte).
- ✕ Établir un plan d'action pour identifier le *sentiment parasite*.

MISE EN CONTEXTE ET PROCEDURE D'INTERVENTION

Selon l'analyse transactionnelle, le sentiment ressenti dans un moment stressant est un exemple de ce qui est appelé *sentiment parasite*, c'est-à-dire « une émotion habituelle, apprise et encouragée dans l'enfance, vécue dans de nombreuses situations de stress et inappropriée comme moyen adulte de résoudre des problèmes » (p.251). Ainsi, en fonction de la réaction de l'individu, il peut se trouver dans son état du moi (*comportements, pensées et sentiments*) enfant (repris de l'enfance), adulte (en harmonie avec le ici et maintenant) ou parent (repris de ses parents). Le but de cette activité est de recréer une situation où le sentiment parasite fait surface. Le conseiller d'orientation explique à son client qu'ils feront une activité. Le client est appelé à imaginer la mise en situation suivante :

Vous travaillez sur un énorme projet depuis des semaines où vous devez faire une présentation orale devant un groupe de professionnels dans votre domaine. Il est dimanche soir et vous réalisez que vous avez oublié de récupérer votre

matériel chez votre fournisseur de copies. Le magasin ferme dans une heure. Vous partez donc en vitesse. Arrivé au magasin, vous demandez à récupérer vos copies et en passant à la caisse, vous réalisez que vous avez oublié votre portefeuille à la maison. Vous tentez de discuter avec la caissière et le patron pour trouver une solution, soit qu'ils vous laissent partir avec votre matériel, que vous reveniez par la suite, que vous leur laissiez vos coordonnées, etc. Malheureusement, ces derniers vous disent que cela ne sera pas possible. Ainsi, vous repartez les mains vides. Comment vous sentez-vous à ce moment précis ? Quelles sont les émotions que vous ressentez ?

Le conseiller d'orientation laisse le client aborder ses émotions. En se basant sur l'analyse transactionnelle, trois possibilités émergent de cette activité (Stewart et Joines, p.250-251) :

- 1) Le sentiment ressenti par le client en est un ressenti fréquemment par ce dernier, et ce, à plusieurs moments lorsqu'il vit des moments stressants;
- 2) Le sentiment identifié par le client lui a été appris, c'est à dire qu'il lui a été montré (comme un exemple) et encouragé par le noyau familial;
- 3) Ce qu'a ressenti l'individu ne lui a pas été utile dans cette situation, ne lui a pas permis de résoudre l'impasse.

Par la suite, le conseiller aborde le sentiment ressenti avec le client. Parmi les trois possibilités, le sentiment ressenti se manifeste-t-il dans d'autres situations ? Si oui, le conseiller peut explorer ce qui est à l'origine de ce sentiment, ce que ce sentiment permet au client, ce qu'il recherche à travers ce dernier, etc. Un plan d'action peut ensuite être fait afin de contrôler le sentiment parasite.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Il est certain qu'un conseiller souhaitant utiliser cette activité devrait tout d'abord se familiariser avec l'analyse transactionnelle afin de comprendre l'approche et de se mieux connaître les concepts. Ceci permet une plus grande compréhension de la situation du client et aussi de l'utilité de l'intervention dans sa globalité.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Analyse transactionnelle
- Émotions
- Plan d'action
- Sentiment parasite
- Situations stressantes

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Stewart, I. et Joines, V. (2005). *Manuel d'analyse transactionnelle*. Paris : Interéditions.

SURPRENDRE NOTRE ESPRIT LA MAIN DANS LE SAC : EXERCICE DE DÉFUSION COGNITIVE

Julien Brault, étudiant à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Favoriser la détection des pensées « sur le vif » qui se font passer pour des principes de la réalité.

Objectifs spécifiques :

- * Détecter avec le client une pensée négative au moment où celle-ci émerge en contexte de processus de counseling de carrière.
- * Accompagner le client à décortiquer la pensée négative.
- * Accompagner le client à percevoir cette pensée comme une hypothèse plutôt que comme un fait objectif de la réalité.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Durant le début de la troisième rencontre d'une consultation privée, Cantin, un homme de 25 ans, est présentement en recherche d'emploi. Suite à la fin de son baccalauréat en psychologie, il a décidé de trouver un emploi en lien avec ses études et de ne pas poursuivre aux études supérieures. Il vit chez ses parents et recherche un emploi depuis maintenant trois mois. Ses parents, au début compréhensifs, commencent à se poser des questions sur sa recherche, ce qui met encore plus de pression. Il se remet en doute à savoir s'il pourra trouver un emploi. Lors des deux dernières rencontres, Cantin exprime à plusieurs reprises qu'il ne voit pas comment il peut intégrer un domaine de travail en lien avec ses études. Il pense qu'il n'a rien appris de concret durant ses études et qu'aucun employeur ne voudra de lui. Il arrive à la troisième rencontre au lendemain d'une entrevue pour un poste en ressources humaines.

Il arrive l'air troublé. D'habitude loquace, il est plutôt silencieux en ce début de rencontre, il est absorbé par ses pensées.

Conseiller : *Cantin, tu me sembles préoccupé, est-il arrivé un évènement en particulier depuis la dernière rencontre?*

Cantin : *Oui, en fait, j'ai passé une entrevue pour un poste comme agent de ressources humaines.*

Conseiller : *Et comment c'est passé l'entrevue ?*

Cantin : *(hésitant) La personne qui m'a questionné était gentille, l'entrevue a duré une bonne heure, elle m'a posé beaucoup de questions...*

Conseiller : *Et ensuite ?*

Cantin : *Ben voilà, c'est clair que j'ai coulé l'entrevue, car je n'ai rien à offrir à un employeur avec mon baccalauréat en psychologie.*

Conseiller : *Cantin, j'aimerais qu'on reprenne ce que tu viens de dire à l'instant. J'ai l'impression qu'une pensée à ton égard vient de se manifester à toute vitesse. J'aimerais qu'on se mette en position d'observateur et qu'on la décortique ensemble. Qu'en penses-tu?*

Cantin : *D'accord.*

Conseiller : *Donc, cette pensée, qu'est-ce qu'elle vient de te raconter à ton sujet?*

Cantin : *Euh, je dirais qu'en gros, cette pensée vient de me dire que je n'ai rien à offrir.*

Conseiller : *D'accord, pour l'instant, je suggère de voir ce qu'elle dit comme une « histoire » qu'elle te murmure à l'oreille. Si on lui donnait un nom à cette histoire, quel nom elle pourrait avoir? Il était une fois...?*

Cantin : *Ben, je ne sais pas trop, il était une fois l'histoire du gars qui n'a rien à offrir à cause d'un baccalauréat en psychologie.*

Conseiller : *Parfait, maintenant, toujours comme observateur, j'aimerais que tu regardes si cette histoire t'aide à avancer vers ton objectif qui est de trouver un emploi.*

Cantin : *C'est clair qu'elle ne m'aide pas, ça me fait douter de moi, j'me sens honteux et j'ai l'impression que les employeurs ne veulent pas de moi.*

Conseiller : *À présent, j'aimerais que tu fasses un petit résumé de toutes les observations que tu viens de faire.*

Cantin : *Euh, ben, j'observe qu'une pensée est arrivée après mon entrevue. Elle raconte l'histoire du gars qui n'a rien à offrir. J'observe que cette histoire ne m'aide pas.*

Conseiller : *Tout en restant dans ton rôle, crois-tu que « l'histoire du gars qui n'a rien à offrir » est le reflet absolu de la réalité?*

Cantin : *(après quelques secondes de réflexion) Je ne pense pas non.*

Conseiller : *Si tu veux, nous pouvons regarder ensemble quel serait un reflet un peu plus près de la réalité par rapport à ce que tu viens de vivre.*

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Cette activité demande d'avoir créé l'alliance. Elle a plus d'impact si elle cible une pensée qui a un impact pertinent avec l'objectif du client. Ceci suppose une certaine exploration au préalable pour mieux cerner les dynamiques internes du client. Importance d'extérioriser le plus possible la pensée de la personne (principe de défusion).

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Contexte
- Décortiquer
- Pensées négatives
- Principe
- Réalité

SOURCES D'INSPIRATIONS ET RÉFÉRENCES

ACBS, *association for contextual behavioral science*, [En ligne], <http://contextualpsychology.org/> (Page consultée le 25 novembre 2012).

Cottraux, J., et al. (2007). *Thérapie cognitive et émotions : La troisième vague*. Elsevier Masson.

TAIS-TOI CRITIQUE INTÉRIEUR

Chantal Oigny, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Amener la personne à changer son discours intérieur qui l'empêche d'avancer.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Prendre conscience de l'existence de son discours intérieur.
- ✕ Identifier le type de discours intérieur et son impact sur l'estime de soi.
- ✕ Se poser les bonnes questions afin de déjouer le critique intérieur.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Vous êtes conseiller d'orientation à l'UQAM et Annie, étudiante au doctorat en littérature, vient vous consulter. Elle n'arrive pas à rédiger sa thèse et change constamment de sujet. Son problème est simple vous dit-elle, «chaque fois que je me mets au travail et que j'écris quelques lignes, je me sens insatisfaite. Mon directeur de thèse a beau me dire que c'est bien et qu'on peut en faire quelque chose, mais une voix intérieure me répète en permanence que ça ne va pas, que ce n'est pas bon. Je m'imagine les membres du jury en train de faire la moue en feuilletant ma thèse. Je suis découragée, épuisée et surtout, j'ai peur de ne pas y arriver. Je n'ai pas fait toutes ces études pour abandonner à la toute fin, c'est insensé !» Annie éprouve donc des difficultés avec ses pensées intérieures qui prennent la forme de critique

L'intervention sera, dans un premier temps, de faire comprendre à Annie que ce qui l'empêche d'avancer c'est sa tendance à agir et à juger son action dans le même instant. De ce fait, ses difficultés ne proviennent pas seulement de la

tâche d'écrire sa thèse, mais également de sa faible estime de soi. Voici des exemples de critiques intérieures et de l'impact sur l'estime de soi :

Le critique intérieur

«C'est inutile, à quoi bon ?»
 «Ça ne marchera pas»
 «C'était nul»
 «Ça n'a servi à rien»
 «Ce n'est pas suffisant»

Impact sur l'estime de soi

Dissuade d'essayer
 Inquiétude/perfectionnisme inutile
 Dévalorisation
 Dissuade de recommencer
 Insatisfaction

Ensuite, lorsque ces pensées critiques se présentent à l'esprit, il est bon de se poser les bonnes questions afin de limiter les dégâts qu'elles peuvent causer. Voici un exemple de pensée critique et des 4 questions à se poser qui permettront d'y mettre fin.

Pensée critique : «Je n'ai pas été à la hauteur hier soir»		
Questions	Réponses	Stratégies
1) Cette pensée est-elle réaliste ?	Je ne sais pas, je n'ai pas d'autre avis que le mien.	Je vais demander à d'autres personnes ce qu'elles en pensent.
2) Est-ce que cette pensée m'aide à me sentir mieux ?	Non, elle m'attriste et m'angoisse.	J'arrête de ruminer, et j'agis : que faire maintenant ?
3) Est-ce que cette pensée m'aide à mieux faire face à la situation actuelle ?	Non, je me replie sur moi.	Je vais essayer de téléphoner tout de suite à un ami.
3) Est-ce que cette pensée m'aidera à mieux faire face à la situation la prochaine fois ?	Non, au contraire elle augmentera mes difficultés : la prochaine fois, je serai encore plus mal à l'aise.	Je vais réfléchir à la prochaine soirée : comment puis-je m'y prendre pour ne pas ressentir à nouveau ce sentiment d'insatisfaction.

Donc, il s'agira d'analyser les pensées critiques d'Annie à travers ces quatre questions. Ces dernières permettront à Annie de relativiser et de réaliser qu'elles sont surtout nuisibles et nourrissent un découragement et une tristesse.

MISES EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Il est recommandé de faire l'analyse des pensées critiques du client avec lui, tout au moins, une première fois. L'objectivité du conseiller permettra au client d'être honnête envers lui-même lorsqu'il répondra aux questions. Par exemple, le client étant pris dans son tourbillon de pensées critiques ne sera peut-être pas en mesure de répondre lucidement à la première question et ne verra pas que ses pensées ne sont pas réalistes. De plus, le conseiller pourra guider son client dans la réflexion de la stratégie à adopter en fonction de la réponse. Le client pourra se décourager s'il ne sait pas comment s'y prendre autrement.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Critique
- Discours intérieur
- Estime de soi
- Pensée irréaliste
- Question stratégique

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

André, C. et Lelord, F. (2008). *L'estime de soi : s'aimer pour mieux vivre avec les autres*. Odile Jacob

LE TAMBOUR DES ÉMOTIONS

Dominique Ribière, **étudiante** à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Développer la relation intra personnelle.

Objectifs spécifiques :

- ✦ Amener la personne à distinguer la résonance de ce que fait l'autre de ses actes proprement dits. Autrement dit distinguer « ce que ça me fait, de ce qu'il fait ».
- ✦ Aider la personne à récupérer ce qui appartient à son propre vécu lorsqu'elle est déclenchée dans une émotion négative par un collègue afin de ne pas lui faire porter la responsabilité de ses propres affects.
- ✦ Aider la personne à s'exprimer plus justement et avec responsabilité.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Certaines personnes se présentent comme n'y allant pas par quatre chemins, se disent franches « parfois trop ». Elles peuvent voir qu'elles manquent de tact, elles l'admettent parfois volontiers, mais pour elles, le tact est une sorte d'hypocrisie. Au fond, elles sont convaincues de la justesse de leur position et du fait qu'elles « osent simplement dire tout haut ce que les autres pensent tout bas », et que ce doit être dit, peu importe finalement la manière. Après tout, pour elles, quand on fait quelque chose, il faut être capable de l'assumer, il fallait y réfléchir mieux, ou avant. Pour elles, les réactions des autres, lorsqu'elles sont négatives, sont le prix à payer pour le courage d'être honnête.

Ces personnes peuvent être blessantes, elles parlent de façon accusatrice et en blâmant, voire en dénigrant ou en ridiculisant les autres. Bien souvent, elles vont vivre du rejet, les relations qu'elles nouent ne durent pas, elles en souffrent sans bien comprendre ce qui dérange chez elles car elles ne se

remettent pas en question. Typiquement, dans leur vie personnelle, ces personnes sont dures avec elles-mêmes, elles se coupent de leur sensibilité, de leur insécurité, de leur infériorité. Très rationnelles et rationalisant tout, elles ont besoin, pour se sécuriser, de placer dans la position du supérieur, de celui qui sait, laissant peu ou pas de place à leur interlocuteur (elles parlent, il écoute). Elles sont isolées. Au plan professionnel, leurs expériences de travail ne se terminent jamais très bien, bien qu'elles soient souvent très compétentes : leurs problèmes relationnels sont trop grands. Elles vivent donc du rejet et s'en défendent en renforçant leur mode de relation défensif consistant à dire que c'est parce qu'elles ont raison, parce qu'elles sont plus honnêtes, parce qu'elles osent dire les « vraies affaires » qu'elles sont dans cette situation.

La première étape d'un travail avec une telle personne pourrait être de l'aider à distinguer entre l'acte qui déclenche son intervention, sa remarque accusatrice, son blâme (ce que le collègue X a dit ou fait ou pas dit pas fait) de ce que cet acte fait résonner en elle (et qui la conduit à une interprétation personnelle de la situation). De cette façon, on pourrait l'amener à prendre conscience de son vécu, plutôt que de réagir immédiatement, afin de revenir à elle pour prendre une plus juste mesure de la situation.

Au plan concret, proposer le schéma suivant :

Lui donner une feuille avec le dessin suivant, effectué par le conseiller, car il est très simple. Un petit bonhomme allumette tape dans un tambour (ce qu'a dit le collègue). De l'autre côté du tambour, des vibrations (lignes courbes) partent vers le client, représenté par un bonhomme allumette avec deux grandes oreilles, deux grands yeux, un grand cœur, un ventre, vers lesquels se dirigent des flèches qui partent des vibrations. On invite la personne à communiquer ce qui a résonné en elle, ce qui se passait à tous ces niveaux, lorsque l'incident s'est produit.

Puisqu'habituellement cette personne tend à expliquer les autres sont la seule source de ses malaises, frustrations, incompréhension, (s'il n'avait pas... si elle avait... au lieu de ...) le but est qu'elle prenne conscience de tout ce qui est impliqué dans sa réaction et qu'elle reste collée le plus possible à son vécu afin de prendre conscience de ce qui part d'elle.

Lorsqu'elle exprime ce qui se passe dans son ventre, son cœur, etc., le reformuler en distinguant bien ce qui a résonné dans la personne (son vécu) de l'acte commis par le collègue qui l'a déclenché. On peut poursuivre en demandant à la personne, si elle a déjà ressenti les mêmes choses (par exemple le ventre serré, ou autre) dans d'autres situations. On peut terminer après avoir accueillie la personne, résumé vérifié comment elle se sent par rapport à cet exercice en lui demandant si, repensant à ce que lui avait dit le collègue, elle le perçoit de la même façon ou différemment et en quoi.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Cet exercice peut être pratiqué avec toute sorte de clientèle, même s'il est inspiré par la clientèle particulière décrite plus haut. Lorsqu'il est pratiqué avec la clientèle décrite plus haut, certaines précautions sont à prendre. Une personne de ce type est à la fois très rationnelle et très réactive, elle porte souvent un grand sentiment d'insécurité et d'infériorité, donc une peur qu'elle ne s'avoue pas de ne pas être à la hauteur et c'est ce qui la conduit à se poser en supérieur, en juge, à vouloir avoir raison. C'est aussi pourquoi elle ne peut se remettre en question car, pour elle, ce serait s'inférioriser.

La relation de confiance doit être bien établie avec le conseiller (qui a veillé à ne pas se laisser inférioriser et à rester ouvert).

Le rationnel de l'exercice doit lui être présenté clairement. Une personne rationnelle acceptera plus facilement des arguments rationnels du type

suivant : la communication est une chose complexe, on ne peut être conscient de tout ce qui se passe. Tu me fais part de tes difficultés relationnelles et tu me dis que tu ne sais pas trop ce qui se produit. Je te propose un exercice qui va aider à décomposer ce qui se produit pour toi dans les moments de relation insatisfaisants dont tu me parlais. Cela permettra de mieux le comprendre et te donner des pistes pour agir sur cette situation que tu trouves difficile et qui te fais souffrir.

Lorsque l'on reformule ce qui est dit, il est important de tenir compte du fait qu'une telle personne est en réalité très vulnérable à tout ce qui lui paraît attenter à sa valeur. Si on lui présente les faits dans une perspective de découverte (il découvre des choses qu'il ne savait pas sur la communication) il sera plus enclin à les intégrer que s'ils lui paraissent teintés de jugement (comme des erreurs, des manques de sensibilité, de jugement, de réflexion, etc).

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Distinguer
- Exprimer
- Récupérer
- Relation intra personnelle
- Résonance

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Jacques Salomé et Christian Potié *Oser travailler heureux*, entre prendre et donner, Paris, Albin Michel, 2000

TOUTE HISTOIRE A SES RACINES

Donata Saint-Amand, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Aider le client à reconnaître une reproduction parentale.

Objectifs spécifiques :

- × Cibler dans le discours du client les distorsions parentales.
- × Permettre aux clients de réaliser les causes de ses comportements imitatives.
- × Établir un plan d'action selon les capacités du client.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE

Une cliente âgée d'une trentaine d'années suit, avec vous, un processus d'orientation. Elle souhaite se réorienter depuis sa venue au Canada. Elle est d'origine haïtienne et a étudié dans le domaine du secrétariat. Même si elle aimait bien ce travail, elle souhaite aspirer à autres choses et elle veut donner un meilleur exemple à ses enfants. Elle est une jeune divorcée avec trois enfants. Sa première fille suit des études universitaires et elle approche de la fin, le deuxième ne va plus à l'école et n'a pas fini son secondaire. Le cadet est en secondaire 5 et souhaite gagner de l'argent immédiatement. Votre cliente détient une relation très ardue avec son ex-mari. Il l'accuse de bien des choses et lui remet tous les sorts des enfants entre les mains. Elle en a beaucoup sur les épaules et se sent un peu découragée par ses responsabilités parentales. Depuis quelques rencontres, elle semble désorganisée et préoccupée. Elle ne fait plus le travail qu'elle est supposée accomplir à l'extérieur de vos rencontres. Elle vous confie que l'avenir de ses enfants la préoccupent beaucoup surtout ces temps-ci où son troisième enfant doit faire son choix pour le cégep. Elle parle de son incapacité à lui faire réaliser l'importance des études et de le

motiver à poursuivre. Elle voudrait qu'il continue et fasse comme sa sœur, mais il préfère suivre les traces de son grand frère. De plus, la cliente est un peu anxieuse quant à son orientation. À la maison, elle n'a pas le temps de penser à son cheminement personnel car elle se retrouve généralement dans des disputes avec son cadet. Leur relation s'est détériorée et cela la désole au plus haut point. Cependant, elle ne sait pas comment procéder et souhaiterait régler cette situation afin de se recentrer sur ses objectifs personnels. Il est clair que la situation à la maison de votre cliente a un impact direct sur son orientation professionnelle car elle ne fournit plus l'énergie nécessaire pour l'atteinte de ses objectifs.

Conseiller : *Qu'est ce qui vous dérange dans son comportement?*

Cliente : *il ne peut pas faire comme son frère. Il ne peut pas décider de quitter l'école ou de ne pas poursuivre ses études. Ce n'est pas comme sa que je l'ai éduquée.*

Conseiller : *son choix va à l'encontre de l'éducation que vous lui avez donnée et cela vous fâche?*

Cliente : *Ça me déçoit...*

Conseiller : *Vous êtes déçue?*

Cliente : *oui je suis déçue parce que j'essaie de donner un bon exemple et je... il ne respecte pas mes efforts*

Conseiller : *Vous avez commencé par dire «je» et vous avez toute de suite changé votre discours pour « il ne respecte pas vos efforts». Pourquoi le «je»?*

Cliente : *Je ne sais pas, c'est un lapsus.*

Conseiller : *Pourquoi voulez-vous que votre fils respecte vos efforts? Ne devrait-il pas juste vous écouter?*

Cliente : *il ne m'écoute pas et je ne veux pas que la famille soit mal perçue. Un de croche passe bien mieux que deux bons à rien sur trois enfants.*

Conseiller : *C'est comme ça que vous percevez votre fils? Un bon à rien?*

Cliente : *Non...oui... en tous les cas, lui il va dire que c'est encore ma faute.*

Conseiller : *Votre ex-mari?*

Cliente : *Lui et l'autre, mon père.*

Conseiller : *pourquoi votre père vous blâmerait-il?*

Cliente : *Je suis la seule fille de quatre garçons dans ma famille. Mon père n'a jamais voulu de fille parce que cela coûte plus cher en Haïti. Les garçons peuvent travailler très jeunes avec des emplois manuels, mais pour les filles, c'est plus limité. Notre famille était déjà très pauvre quand je suis née et je suis arrivée très tard dans la vie de mes parents et ma naissance a causé beaucoup de problèmes pour mes parents. Premièrement financier et personnel par la suite. Mon père a même déjà cru que je n'étais pas sa fille. Petite, j'ai voulu lui montrer que je valais autant que mes frères. Lorsqu'il m'a inscrite à l'école, il m'a dit que c'était le moment de lui prouver qu'il n'avait pas fait d'erreur en décidant de me garder. Il m'a dit de ne pas gaspiller son argent. Lorsque mon mariage s'est terminé, il m'a dit que j'avais réussi à le décevoir. Depuis que je suis ici, ils s'attendent à beaucoup de moi car je suis la seule de la famille au Canada.*

Conseiller : *Ça n'a pas du être des épreuves faciles à vivre. Il y a beaucoup d'émotions dans votre voix lorsque vous en parlez. Si je comprends bien, vous cherchez toujours à plaire à votre père? Lui prouver que vous avez de la valeur?*

Cliente : *Je pensais que ça finirait par partir. Que je ne ferais plus attention à son jugement.*

Conseiller : *Et cette pensée vous pousse à agir comme tel?*

Cliente : *Je ne veux pas qu'un jour ils se fassent dire qu'ils sont nuls ou autres commentaires négatifs. L'éducation est importante pour qu'ils deviennent quelqu'un.*

Conseiller : *Croyez-vous que vous cherchez l'approbation et la valorisation de votre père par l'entremise de la vie de vos enfants? Que s'ils ne deviennent pas exactement ce que vous aviez planifié pour eux, vous aurez donc échoué et que votre père aurait raison à votre sujet.*

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Nous ne sommes pas des thérapeutes, de ce fait, nous ne pouvons exécuter de rencontres avec les membres de la famille. Notre travail consiste à permettre au client de remarquer une représentation parentale et l'aider à trouver des solutions.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Capacités
- Comportement
- Distorsions
- Réaliser
- Reproduction parentale

SOURCES D'INSPIRATIONS ET RÉFÉRENCES

Muratori, F., Espasa, F.P.,(2008). *Manuel de psychothérapie brève des troubles émotionnels de l'enfant*, France : Le fil rouge.

TRAVAILLER AVEC LES RÉSISTANCES

Kim Lebel, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Faire prendre conscience à la personne de sa résistance.

Objectifs spécifiques :

- * Se visualiser dans une situation similaire où les rôles sont inversés.
- * Vérifier avec le client s'il a le désir de s'impliquer dans le processus.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Thomas se présente pour sa cinquième rencontre avec sa conseillère. Il a comme objectif de faire une réorientation de carrière. Depuis le tout début des rencontres, Thomas se plaint que la démarche n'avance pas cependant, il arrive tout le temps une vingtaine de minutes en retard, il s'est absenté trois fois et il ne fait pas les activités que sa conseillère lui donne. Lorsque Julie (conseillère) lui parle, il dit qu'elle a raison et qu'il fera des efforts cependant, rien ne change. À chaque fois, Julie doit réexpliquer le cadre de la démarche. Elle aimerait comprendre la source de son comportement cependant, elle se sent un peu perdue alors, elle décide de discuter de la situation avec un collègue qui lui propose une activité qui ira dans le sens de sa résistance. Aujourd'hui, Julie veut faire prendre conscience à Thomas que son impression n'est pas fausse et qu'elle envisage de mettre un terme au processus. Elle veut lui faire comprendre qu'il est difficile d'explorer les avenues possibles si nous n'avons pas le temps de le faire et s'il ne met pas les efforts nécessaires pour y arriver. Elle aimerait que Thomas prenne une décision afin de savoir s'ils continuent les rencontres, mais qu'ils repartent sur de nouvelles bases ou s'ils mettent tout simplement fin au processus.

Conseillère : *Puis-je te proposer une activité?*

Thomas : *Certainement!*

Conseillère : *Je voudrais savoir s'il t'est déjà arrivé de vouloir aider une personne et de finalement être obligé de te retirer malgré ton désir de lui apporter ton aide?*

Thomas : *Oh oui!*

Conseillère : *Alors je te demanderais de te placer confortablement sur ta chaise, de fermer les yeux et de relaxer tous les membres de ton corps puisque j'aimerais que tu te transportes à ce moment. Pense à l'endroit où tu étais, aux gens qui étaient présents, pense à ce que tu faisais à ce moment-là et à ce que tu ressentais. (Après quelques secondes) maintenant, raconte-moi ce que tu perçois.*

Thomas : *L'expérience qui me vient en tête concerne mon père. Ce dernier est alcoolique (Thomas prend une grande respiration). Lorsque j'étais un peu plus jeune, il est venu me voir en pleurant dans ma chambre et m'a demandé ses excuses. J'ai voulu l'aider et je lui ai proposé de suivre une thérapie. Sur le coup, il m'a promis qu'il assisterait aux rencontres puisqu'il me jurait vouloir s'en sortir pour le bien de la famille. Par contre, une soirée où il devait avoir une rencontre, il est rentré saoul. Il a tout fait pour se cacher cependant, je l'ai vu. À ce moment, j'ai compris que je ne pouvais rien faire pour lui s'il ne voulait pas s'aider lui-même.*

Conseillère : *Comment t'es-tu senti à ce moment-là?*

Thomas : *J'ai eu beaucoup de peine et j'ai eu du mal à faire le deuil d'avoir un père sobre.*

Conseillère : *Malgré le fait que la situation soit bien différente, je me sens un peu dans le même état actuellement. Au départ, tu m'as démontré beaucoup d'enthousiasme à l'idée d'explorer les professions afin de faire un changement de carrière cependant, lorsque tu manques des rencontres ou que tu ne fais pas les activités qui te sont proposées, tu me démontres le contraire.*

Thomas : *Je n'avais pas vu ça de cette manière.*

Conseillère : *En fait, il est certain que j'ai le désir de t'accompagner dans cette démarche par contre, je ne peux y arriver sans ton implication.*

Thomas : *Je tiens vraiment à entreprendre cette démarche. Il est peut-être vrai que je m'attendais à ce que tout se fasse sans une trop grande implication de ma part.*

Conseillère: *Maintenant, qu'aimerais-tu que nous travaillions ensemble?*

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Avant d'utiliser cette technique de visualisation, il est primordial qu'il existe un bon lien entre le conseiller et son client. Sinon, ce dernier pourrait se sentir confronté et sa résistance ne serait que plus grande. Le conseiller doit s'assurer que le client aura l'ouverture nécessaire afin que l'activité de visualisation soit efficace.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Conscientiser
- Implication
- Résistances
- Rôle inversé
- Visualisation

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Gabbard, G. (2010). *Psychothérapie psychodynamique. Les concepts fondamentaux*. Washington : Elsevier Masson.

UNE COURSE CONTRE LA MORT

Jennifer Desbiens, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Évaluer l'urgence d'une situation de crise afin d'intervenir adéquatement.

Objectifs spécifiques :

- × Reconnaître les signes de dangerosité d'une crise suicidaire
- × Évaluer le degré d'urgence de la crise.
- × Agir conséquemment à l'évaluation de la crise.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE

Contexte :

Marilyne est conseillère d'orientation dans une école secondaire. Elle a tissé beaucoup de liens avec plusieurs étudiants de son école lors de rencontres de groupe et plus particulièrement avec Simon. Simon a 16 ans et il semble plutôt incertain face à son prochain programme d'études. C'est un jeune homme qui a un bon sens de l'humour, enjoué et vivant mais ces derniers temps, il semble plus morose que d'habitude. Marilyne l'invite donc à venir la rencontrer individuellement pour discuter de son choix d'avenir. Au fil de la discussion, elle se rend compte que pour Simon, il est difficile de faire un choix car il ne voit pas à quoi ça va lui servir. Il se dit que de toute façon, il ne terminera probablement même pas son secondaire. Marilyne l'interroge donc sur ses motivations scolaires mais Simon lui mentionne que ce n'est pas ça. Qu'il aime ses cours, que ça va bien mais que de toute façon, ça ne servira à rien là où il va. Marilyne semble soudainement inquiète. Elle demande à Simon s'il lui arrivait parfois d'avoir des idées suicidaires. Simon baisse les yeux, sur le bord des larmes, et lui avoue que oui.

Procédure :

La tâche de Marilynne à ce moment est d'évaluer l'urgence de la crise suicidaire avec Simon. Pour ce faire, elle peut se fier à une évaluation en quatre étapes afin de vérifier la dangerosité des pensées suicidaires de Simon et se fier à un organigramme d'intervention. (Voir Annexe I)

Étape 1 : Y a-t-il un danger à court terme?

- Est-ce qu'il a déjà fait une tentative dans le dernier mois?
- Veut-il vraiment mourir?
- A-t-il un plan de suicide défini? Sait-il où, quand, comment?

Une seule réponse affirmative à ces questions constitue un facteur de risque élevé et Simon devrait être accompagné le plus rapidement possible vers des services adéquats.

Étape 2 : A-t-il des facteurs de risque importants?

- Combien de fois y a-t-il pensé récemment?
- Ressent-il du désespoir?
- A-t-il des crises d'angoisse?
- Est-il du genre impulsif ou agressif?
- Prend-il de l'alcool ou de la drogue?
- A-t-il vécu un événement personnel traumatisant récemment?
- A-t-il fait une tentative de suicide voilà plus d'un mois?
- Y a-t-il des antécédents suicidaires dans la famille?
- S'isole-t-il?
- A-t-il des difficultés matérielles?

Le nombre de facteurs de risque de l'étape 2 détermine le degré de dangerosité d'un suicide. 1 ou 2 facteurs, le risque est faible. Marilyne pourrait intervenir auprès de lui sans nécessairement avoir recours à une hospitalisation. 3 ou 4 facteurs, le risque est moyen et Marilyne devrait être très attentive sur la façon dont la détresse pourrait survenir en parlant avec Simon. À 5 facteurs et plus, une intervention rapide est nécessaire car le risque d'une tentative de suicide est élevé.

Étape 3 : Quelle est la situation d'urgence?

Marilyne peut ensuite se renseigner sur le degré d'urgence de la situation. Tout dépendant des réponses de Simon, Marilyne n'agira pas de la même façon. Si Simon tente de trouver des solutions à son problème et cherche à communiquer, le risque de suicide est faible. Il a besoin de parler de ses difficultés mais il ne passera pas à l'acte. Marilyne peut donc intervenir avec lui pour trouver des solutions ensemble. Si Simon est très bouleversé, qu'il ne veut plus souffrir mais qu'il n'a pas de scénario précis en tête, qu'il demande de l'aide ou qu'il veut partager sa douleur, le risque est moyen. Le but de Marilyne serait d'apaiser la crise pour pouvoir mieux lui faire face. Si finalement Simon est au contraire très calme ou très agité, s'il a un plan dans les 48 heures et semble décidé, l'urgence de la situation est très grave et il devrait être emmené vers des services professionnels dans ce domaine.

Étape 4 : A-t-il des ressources pouvant le protéger?

Finalement, Marilyne devrait évaluer les ressources que possède Simon pour s'aider. A-t-il des proches qui peuvent l'aider? Des gens en qui il a confiance pour le faire? Est-il lui-même capable de demander de l'aide quand ça ne va pas? À la lumière de ces réponses, Marilyne sera plus à même d'évaluer s'il est sécuritaire pour Simon de retourner chez lui après la rencontre.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Dans un cas d'aveu suicidaire, il peut être difficile pour un intervenant de bien cerner la dangerosité de la situation. Cependant, il s'agit de son devoir d'intervenir auprès de la personne et de s'assurer de sa sécurité. En cas de doute, surtout s'il y a eu des précédents de tentatives de suicide, l'intervenant ne doit pas hésiter à accompagner le client vers des ressources professionnelles adéquates. Il vaut mieux s'assurer de la sécurité du client plutôt que de ne pas bien reconnaître l'urgence et de le laisser partir. Cependant, il faut savoir qu'une hospitalisation trop hâtive peut causer davantage de torts que d'aide.

PHASE DU PROCESSUS

Bien que cette activité puisse arriver à n'importe quel moment dans le processus, il est possible que cela puisse se passer davantage dans la phase de compréhension alors que la relation de confiance ait été établie entre le client et le conseiller d'orientation. Ce moment est propice à la confiance puisque dans cette phase, le conseiller d'orientation cherche à comprendre le fonctionnement psychologique derrière les comportements de son client.

MOTS-CLÉS

- Action
- Danger
- Degré
- Évaluation
- Suicide

SOURCES D'INSPIRATIONS ET RÉFÉRENCES

Grille d'évaluation des risques suicidaires : Granier, E. (2006). *Idées noires et tentatives de suicide. Réagir et faire face* Paris, France : Odile Jacob, (p. 165-166).

UN NOUVEAU DÉPART

Marie-Ève Racine, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Apporter de l'aide et du soutien immédiat à un client en état de crise suite à de l'abus verbal.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Retrouver un état d'équilibre émotionnel de niveau égal ou supérieur qui existait avant la crise.
- ✕ Filtrer l'information qui rend l'individu en état de déséquilibre.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

En orientation, l'intervention en cas de crise peut être utilisée dans différentes situations. Il nous arrive souvent de rencontrer des clients qui vivent de l'abus verbal au travail. Ces personnes ne différencient plus les commentaires qui sont nuisibles à leur bien-être et ne savent pas comment ne pas se faire influencer ou affecter par ces commentaires nuisibles d'un patron ou d'un collègue contrôlant et dégradant. Dans le livre *Intervention en situation de crise* de Donna C. Aguilera, on parle de perception d'un événement. « *Si l'individu dispose de compétences lui permettant de résoudre les problèmes, il saura utiliser cette réduction du champ de perception pour se concentrer sur le problème présent* ». ⁷ Cette activité permettra à l'individu de filtrer l'information nuisible en cas de violence verbale. Elle peut être utilisée avec une clientèle adulte ou adolescente.

Étant donné que l'intervention en situation de crise est une approche de courte durée, le conseiller n'a pas le temps d'aller explorer le passé de la personne, il

⁷ Aguilera, Donna C., *Intervention en situation de crise*, Édition du renouveau pédagogique, 1995, page 72

s'attaquera uniquement au présent. Cet exercice permet également de régler le problème dans l'immédiat. Si le client met en pratique cet exercice, il aura donc les compétences afin de ne pas se faire affecter par la violence verbale de son patron ou d'un collègue et ainsi régler une crise. Sa perception sera modifiée avec l'exercice. Cet exercice s'adresse donc à une clientèle qui vit de l'abus verbal au travail et qui est incapable de filtrer cette information nuisible à leur bien-être.

La première étape de l'exercice que le conseiller doit faire serait de prendre un verre transparent. Il explique au client qu'il y a des gens que nous rencontrons qui sont sains d'esprit et en équilibre mental. Ces personnes peuvent nous faire des remarques positives à notre sujet et nous apportent du support et nous permettent de retenir des choses positives sur nous. En même temps, le conseiller verse de l'eau dans le verre et explique au client que cette eau propre reflète ces types de personnes. Lorsque nous rencontrons des gens qui ne sont pas en équilibre mental et qui sont des gens frustrés et colériques, ils peuvent nous faire des commentaires négatifs sur nous. En même temps, le conseiller rajoute des saletés dans le verre d'eau. Le conseiller demande ensuite au client de boire cette eau sale. Le client va probablement répondre qu'il ne veut pas boire cette eau parce qu'elle est sale. Le conseiller explique au client que pourtant il ne veut pas boire cette eau, mais qu'il avale toutes les saletés que son patron ou collègue lui donne. Alors le conseiller place un filtre à café sur un nouveau verre et verse l'eau sale dans le nouveau verre avec le filtre. Le conseiller explique qu'il faut filtrer l'information afin d'enlever les saletés que l'on reçoit. On doit prendre les commentaires positifs que l'on reçoit des autres et l'on filtre les commentaires négatifs que l'on reçoit des autres puisqu'il ne nous concerne pas.

Le retour sur l'exercice est très important. Le conseiller peut avoir une discussion avec le client afin d'avoir ses impressions sur l'exercice. Le conseiller doit aider le client à lui faire voir que son patron ou collègue est comme le verre

d'eau sale et qu'il doit filtrer les commentaires négatifs que sont patron ou collègue lui fait. S'il buvait l'eau sale, il risquerait d'avoir mal au ventre. Les paroles violentes d'un patron ou collègue peuvent aussi donner des maux de ventre. On pourrait faire un lien avec le client s'il a des maux de ventre depuis quelque temps. On lui mentionne également qu'il doit filtrer les commentaires négatifs qu'il puisse recevoir dans le futur dans son entourage ou avec des futurs patrons ou collègue.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

On doit faire attention à l'état de la personne. Si la clientèle est en dépression avancée, il se peut qu'elle ne soit pas en mesure de bien comprendre ou utiliser l'exercice. Son estime serait peut-être trop affaiblie pour bien maîtriser l'exercice. Elle aurait peut-être de la difficulté à détecter les gens nuisibles autour d'elle et croire réellement qu'elle ne vaut rien. À ce moment, on doit la référer à un psychologue.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Abus verbal
- Déséquilibre
- État de crise
- État émotionnel
- Soutien

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Beaulieu, D. (2002). *Techniques d'impact en psychothérapie, relation d'aide et santé mentale*. Québec : Éditions Académie Impact.

Aguilera, D. (1995). *Intervention en situation de crise*. Théorie et méthodologie. Paris : ERPI.

VERS UNE RECONQUÊTE DE SON «BAGAGE» DE VIE

Marie-Ève Goulet, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIF

Objectif général : Recentrer le client sur ses ressources personnelles.

Objectifs spécifiques

- * Amener l'adulte qui a perdu son emploi à nommer et redécouvrir ses forces, ses compétences, ses qualités, etc.
- * Aider l'adulte à identifier des moyens pour capitaliser sur ses forces afin de faire le deuil de son ancien emploi et s'engager dans un questionnement carriérologique.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION⁸

Jacques, âgé de 65 ans, était directeur des ventes pour un concessionnaire automobile où il occupait un poste depuis maintenant près de 40 ans. Amoureux du travail et de son métier, il était loin de songer à sa retraite malgré les pressions de sa femme qui souhaitait le voir quitter son emploi. Or, à la suite d'un changement de propriétaire et d'une restructuration au sein de l'équipe, Jacques s'est fait montrer la porte. Depuis cette perte d'emploi, l'homme se sent complètement désorienté et désemparé. Ayant perdu toute structure dans le temps et dans l'espace, il trouve chaque jour ardu à traverser. Puisqu'il se questionne sur la direction à donner à sa carrière d'ici sa retraite, il a décidé de consulter un conseiller d'orientation (c.o.). Au cours des rencontres, le conseiller constate que la blessure laissée par la perte d'emploi entraîne encore une vive douleur chez Jacques qui se met à pleurer quand le sujet est

⁸ Cette situation s'inspire d'un client auprès duquel je suis intervenu en tant que conseiller en emploi. Par souci de confidentialité, le nom et l'âge du client ainsi que d'autres détails ont été modifiés.

abordé. Entre deux sanglots l'homme balbutie : «Qui va vouloir de moi à 65 ans?».

Avec des clients qui en raison de leur âge avancé et leur perte d'emploi se sentent rejetés et démunis, il s'avère pertinent de les recentrer sur leurs ressources, leurs compétences et l'expérience qu'ils possèdent et posséderont toujours malgré cette perte d'emploi.

La présente activité doit être réalisée lorsque le processus d'orientation est suffisamment avancé puisque le conseiller doit comprendre adéquatement le fonctionnement psychologique du client et être en mesure de résumer les événements marquants de son passé.

Pour débiter, le conseiller remet au client une mallette assez lourde, remplie d'objets, et demande à ce dernier de la tenir plutôt que de la déposer sur le sol. Il est possible qu'à ce moment le client émette un commentaire sur le poids de la valise et son impossibilité à la tenir encore longtemps. Le conseiller établit alors un parallèle entre le poids de la valise et le poids émotionnel de la perte d'emploi. Puis, il demande au client d'ouvrir la mallette, question d'explorer tous les outils que ce dernier a acquis jusqu'à aujourd'hui à travers ses expériences de vie. Le conseiller explique au client que chaque objet représente un de ses souvenirs, une de ses valeurs, un souhait, une émotion, etc. Il commence ensuite à énumérer, avec empathie, les obstacles que le client a dû traverser dans le passé. À chaque fois qu'un élément est apporté, le conseiller retire un ou plusieurs objets de la valise, dépendamment de la charge émotionnelle associée à l'événement. Avec Jacques, les interventions pourraient se résumer ainsi : «Ces objets représentent le vide et la peine que vous ressentez depuis votre perte d'emploi. Ceux-ci, votre frustration quand votre conjointe dit que c'est une bonne chose que vous ayez perdu votre emploi.» Le contenu de la valise diminue au fur et à mesure que l'énumération avance. Au terme de celle-ci, la valise ne doit contenir que quelques objets éparpillés. Le conseiller fait

alors remarquer au client qu'aucune personne ne pourra lui prendre le contenu demeuré dans la valise. Ce contenu représente ses compétences, son expérience, ses forces, ses connaissances, etc. Le conseiller amène alors le client à nommer ses ressources et à les associer à un objet. Puis, il demande au client de refermer lui-même la valise pour qu'il prenne conscience que ses acquis demeureront en lui. À la suite de l'activité, ils échangent sur le vécu du client. Le reste de l'intervention portera sur les ressources que le client possède et les façons dont il peut les utiliser pour traverser cette dure étape de sa vie.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

En intervenant auprès d'un client confronté à un deuil (ex.: perte d'emploi, perte d'un proche), le c.o. devra être conscient de ses compétences et de leurs limites pour ne pas tomber dans la psychothérapie. En ce sens, si le conseiller s'aperçoit que le client présente des signes de détresse psychologique et que la situation interfère avec le processus d'orientation, il devra s'assurer de référer le client vers des ressources appropriées pour qu'il bénéficie d'un soutien psychologique. Les deuils peuvent également être à la source de tendances suicidaires chez certaines personnes. Le c.o. doit donc être sensible aux signes précurseurs et connaître les façons d'intervenir dans une telle situation de crise.

Aussi, il est essentiel de laisser le temps au client de s'exprimer sur son vécu avant d'introduire l'activité pour que ce dernier sente que ce qu'il a vécu et traversé a été entendu et compris par le conseiller. Autrement, le client qui réaliserait cette activité trop tôt dans le processus pourrait avoir la réflexion suivante : «C'est facile pour lui de dire que j'ai encore quelque chose à offrir au marché du travail, c'est parce qu'il n'est pas passé par la même expérience que moi!»

Il est possible pour le conseiller de remplacer la mallette par un autre contenant qui serait davantage significatif pour le client. Dans le cas de Jacques, la mallette a été choisie en raison de sa signification symbolique puisque c'était pour lui un outil de travail indispensable.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Adulte
- Capitaliser
- Deuil
- Questionnement
- Ressources personnelles

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Beaulieu, D. (2002). *Techniques d'impact en psychothérapie, relation d'aide et santé mentale*. Québec : Éditions Académie Impact.

VISUALISATION : J'AI RIEN FAIT DE MAL !

Julie Gagnon, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Recadrer le comportement du client en changeant le contexte.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Identifier le comportement à changer.
- ✕ Concevoir que le comportement n'est pas approprié dans ce contexte.
- ✕ Transposer le comportement dans un environnement où celui-ci est adéquat.
- ✕ Modifier le comportement négatif en positif.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Roger a 25 ans. Il travaille comme manutentionnaire dans une usine de fabrication de pièces de voiture. Il a une déficience intellectuelle légère. Il nous consulte parce qu'il est en recherche d'emploi. Il aime travailler dans les chaînes de production, mais il n'est plus certains qu'il souhaite poursuivre dans ce domaine. Lors de l'entrevue, il mentionne qu'il a perdu son emploi parce qu'il racontait des blagues aux collègues. Il ne comprend pas pourquoi son employeur l'a congédié : « *J'ai rien fait de mal !, Je fais des blagues et je mets de l'ambiance dans la place !* » nous dit-il. Il mentionne que son employeur prétend que son comportement est nuisible au travail. « *Il dit que je ne suis jamais à mon poste de travail et que je ne produis pas assez. Aussi, il dit que je dérange les autres ce qui fait qu'ils diminuent leur productivité.* » Dans un premier temps, son employeur lui a demandé verbalement de cesser ce comportement, car il dérangeait ses collègues. Ensuite, il a sanctionné l'employé en lui donnant une suspension de trois jours. Puis, puisque le

comportement ne cessait pas, l'employeur a congédié Roger. Celui-ci se cherche maintenant un autre travail.

Étape 1 : Visualiser la situation initiale

- Signifier au client que nous aimerions faire une activité avec lui.

- Demander au client de fermer les yeux et de se détendre.

- Inviter le client à se visualiser dans son ancien travail.

- Indiquer des pistes de réflexion au client :
 - Décris-moi la routine que tu fais dans ta journée.
 - Qui sont tes collègues de travail ? que font-ils?
 - Comment agis-tu ? que fais-tu ?
 - Est-ce que tu parles à tes collègues ? Est-ce que tu racontes des blagues? À quel moment dans la journée fais-tu des blagues ?
 - Est-ce que tes tâches sont faites ?
 - Est-ce que tes collègues disent des commentaires sur ton travail ?
 - Est-ce que ton patron fait des commentaires sur ton travail ?
 - Est-ce que tu te sens bien à cet endroit ? (Expliquer ce que cela veut dire en donnant des exemples tel que : est-ce que tes collègues sont gentils avec toi ? Est-ce que tu aimes ton travail ?, etc.)
 - Quelles sont les sensations que tu ressens ? (Expliquer ce qu'est une sensation, par exemple en définissant les cinq sens et en donnant un exemple tel que la chair de poule ou l'odeur.)
 - Quelles sont les émotions que tu ressens ? (S'assurer d'expliquer ce qu'est une émotion et donner un exemple)

Étape 2 : Visualiser la situation en changeant le contexte

- Mentionner à la personne que nous allons lui demander de s'imaginer dans un autre environnement en lui disant : « *Je te demande maintenant de changer l'environnement où tu te trouves.* »
- Inviter le client à se visualiser sur une patinoire de hockey (ou dans une activité similaire s'il ne connaît pas le hockey).

Pistes de réflexion :

- Décris-moi cet endroit (couleur que tu vois, personnes qui sont présentes, senteur, etc.)
- Explique-moi comment tu joues au hockey. Quelle est ta position ?
- Avec qui joues-tu ?
- Comment te sens-tu ? (S'assurer d'expliquer le sens de la question)
- Est-ce que tu arrêtes sur le bord de la bande pour compter des blagues à tes coéquipiers ? Pourquoi ?
- Maintenant, je te demande d'imaginer que la joute est terminée.
- Que fais-tu ? Vas-tu dans la chambre des joueurs ? Qui est là ?
- Est-ce que tu as du plaisir ?
- Est-ce que tu racontes des blagues ?
- Est-ce que tu penses que c'est un endroit pour raconter des blagues ?
- Regarde le visage de tes coéquipiers, comment est-il ?
- Comment te sens-tu ? (S'assurer d'expliquer le sens de la question)
- Quelle est la réaction des personnes avec toi ?
- Comment est leur visage ?
- Quelles émotions/sensations ressens-tu ? (S'assurer de vulgariser pour s'adapter à la clientèle)

- Maintenant, ouvre les yeux

Étape 3 : Faire un retour sur l'activité avec le client

Pistes de réflexion suite à l'activité :

- Peux-tu me parler de ton expérience? Qu'est-ce que tu as fait?
- Est-ce que tu as remarqué des différences entre les deux visualisations ?
- Comment tu t'es senti lorsque tu t'es imaginé dans ton travail? À l'aréna?
- Que serait-il arrivé si tu avais arrêté de jouer pour raconter des blagues sur le bord de la bande ?
- Est-ce que tu étais heureux de raconter des blagues dans la chambre des joueurs ?
- Est-ce que tes coéquipiers te trouvaient drôle ?
- Est-ce que ce serait possible qu'au travail ce soit comme au hockey et que tu ne puisses pas arrêter ton travail pour raconter des blagues ? Pourquoi?
- Est-ce que tu penses que la chambre des joueurs peut ressembler à une salle de pause des employés ?
- Est-ce que tu crois que ce serait mieux de raconter des blagues dans cet endroit, comme dans la salle des joueurs, plutôt que de les raconter sur ton temps de travail ? Pourquoi ?
- Qu'est-ce que tu as appris en faisant cette expérience ?

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Il est possible que le client ne comprenne pas le vocabulaire utilisé, le conseiller doit donc adapter son langage à sa clientèle. Dans un même ordre d'idées, certains clients peuvent ne pas comprendre le sens des questions, il faudra donc s'assurer de donner des exemples pour faciliter la compréhension. Le conseiller peut également demander à la personne ce qu'elle comprend de la question. De plus, il y a un risque que le client ne réalise pas que, dans le

premier contexte, le comportement est négatif et qu'il n'est pas approprié dans son travail.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Comportement
- Contexte
- Environnement
- Recadrage
- Transposition

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Bandler, R. et Grinder, J. (2005). Le recadrage. Transformer la perception de la réalité avec la PNL. Paris : Interéditions.

VISUALISATION EMPATHIQUE

Marie Dumoulin, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Aider le client à améliorer ses interactions professionnelles auprès de ses bénéficiaires afin d'obtenir un contact plus riche, positif et durable.

Objectifs spécifiques

- ✦ Reconnaître les sentiments non exprimés des bénéficiaires afin de mieux les comprendre
- ✦ Améliorer sa communication empathique
- ✦ Apprendre à sortir de son système de valeurs et à adopter le point de vue d'autrui (décentration cognitive)

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Sophie travaille comme infirmière auxiliaire à l'Hôpital Jean-Talon depuis 6 mois. Une patiente âgée d'environ 75 ans, Janine, lui reproche tout ce qu'elle fait. Sophie décrit Janine comme une femme frustrée et orgueilleuse qui ne veut rien écouter. Trois fois par jour, Sophie doit faire prendre à Janine sa médication. Chaque fois, Janine refuse jusqu'à ce que Sophie hausse le ton et lui fasse la menace de faire venir le médecin si elle n'avale pas ses pilules. Sophie voudrait que sa relation avec cette patiente s'améliore. Elle consulte un conseiller d'orientation afin d'obtenir des conseils en vue de faire preuve d'une communication plus empathique.

Selon Brunel et Cosnier (2012), prendre le rôle de l'autre, reconnaître les sentiments non exprimés du client et questionner sont tout autant d'aspects

nécessaires pour une approche empathique réussie. En ce sens, le premier volet de l'activité a pour but d'amener Sophie à se questionner sur sa patiente.

La première étape de l'activité consiste à questionner Sophie sur ce qu'elle connaît de sa patiente: *“Que savez-vous de la famille de cette femme?”*, *“Quelles étaient les activités de cette femme avant qu'elle se retrouve à l'hôpital?”*, *“Que pourriez-vous dire sur les valeurs de cette femme?”*, par exemple. Ces questions pourront faire rendre compte à Sophie de ce qu'elle connaît ou non de sa patiente. Ensuite, le conseiller invite Sophie à faire un exercice de visualisation. Si la cliente est à l'aise, elle peut fermer les yeux durant l'exercice. Le conseiller lui explique qu'il lui donnera des indications pour guider sa visualisation, mais qu'elle n'a pas à répondre à haute voix aux questions qui lui seront posées, comme celles-ci ne visent qu'à l'aider à visualiser plus précisément. Maintenant, le conseiller guide Sophie dans sa visualisation, en laissant des pauses de plusieurs secondes entre chaque indication, pour lui laisser le temps de bien imaginer les scènes.

Exemples d'indications pour la visualisation:

“Imaginez-vous votre patiente à 15 ans. Où est-elle? Que fait-elle? Qui sont les personnes qui l'entourent? Va-t-elle à l'école? Si oui, combien d'élèves y a-t-il dans sa classe? Comment ceux-ci sont-ils habillés?”

Maintenant, imaginez Janine à son mariage. Quel âge a-t-elle?

Visualisez maintenant Janine à 30 ans, durant une fête de Noël. Que se passe-t-il? Qui est présent? Que sont les cadeaux offerts? Qu'y a-t-il pour souper?

Voyez maintenant Janine à 60 ans. Comment vous représentez-vous ses journées typiques?”

Cet exercice permettra à Sophie de prendre conscience que sa cliente a un vécu. Qu'elle avait une histoire composée de valeurs, de sentiments et d'événements qui s'exprimaient différemment selon son époque, avant son entrée à l'hôpital.

L'activité de visualisation continue par la suite par des indications qui amèneront la cliente à visualiser Janine dans sa situation actuelle.

“Imaginez-vous Janine dans son lit à l'Hôpital Jean-Talon en ce moment. À quoi peut-elle penser? Quelles peuvent être ses craintes, ses frustrations? Comment se sent-elle?”

Ces indications pourront faire prendre conscience à Sophie des sentiments non exprimés de sa cliente.

Il est important ici que le conseiller fasse un retour sur l'activité avec Sophie en lui demandant comment elle se sent et ce qu'elle retient de l'activité. Ce retour permettra au conseiller d'explorer quels ont été les réalisations et les sentiments de Sophie pendant l'atelier et de s'assurer qu'elle part de la rencontre plus éclairée. Le conseiller peut ensuite clore l'activité en nommant à Sophie les interventions que Brunel et Cosnier (2012) considèrent nécessaire dans la visée d'une approche empathique, soient: affirmer sa présence, vérifier la compréhension de la patiente, prendre le rôle de l'autre, reconnaître les sentiments non exprimés du client, rassurer, interpréter, confronter, questionner, retourner, gérer les silences, utiliser l'auto-dévoilement et accepter de reformuler. Ces interventions pourront être des outils utilisés par Sophie lors de ses prochaines rencontres avec Janine.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Pour réaliser cette activité, il est important de s'assurer que la cliente soit à l'aise avec l'exercice. De plus, un danger de l'intervention est que la cliente se représente son bénéficiaire de manière négative. C'est au conseiller d'orientation de donner des indications qui faciliteront une visualisation objective, sans préjugé. Il est également nécessaire, pour la compréhension du

client, que le conseiller adapte son niveau de langage à celui-ci durant les indications.

PHASE DU PROCESSUS

Cette activité est propice à la phase de compréhension, car elle vise une prise de conscience par la cliente de son fonctionnement psychologique, de la manière dont elle traite l'information.

MOTS-CLÉS

- Communication
- Décentration cognitive
- Empathie
- Interaction professionnelle
- Visualisation

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Brunel M-L., Cosnier J. (2012). *L'empathie. Un sixième sens*. Lyon: PUL, ISBN : 978-2-7297-0859-7.

Y A-T-IL UN PILOTE DANS L'AVION ?

Claire de Lorimier, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Permettre à la personne d'acquérir de l'autonomie et de la confiance en soi.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Faire réaliser à la personne qu'elle prend actuellement ses décisions en fonction de l'opinion des autres.
- ✕ Lui faire comprendre que la décision importante concernant son avenir doit venir d'elle-même.
- ✕ Mobiliser la personne afin qu'elle puisse se mettre en action et faire un choix qui puisse la satisfaire et l'engager positivement.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Antoine, 16 ans, est en 4^e secondaire. Il excelle en musique : il joue du piano depuis qu'il a 6 ans. Sinon, il aime beaucoup le français, l'anglais, l'histoire et les mathématiques.

Lors d'un rendez-vous avec la conseillère d'orientation de son école, il lui raconte que, comme plusieurs de ses amis, il est confronté à l'urgence de prendre une décision pour le cégep, mais qu'il n'est pas sûr de son choix. La pression exercée par ses parents et l'urgence du choix lui rendent la vie difficile. Sa mère, infirmière, lui a souvent répété qu'elle serait fière de lui s'il devenait médecin. Quant à son père, ingénieur, il souhaite qu'il devienne ingénieur, comme lui. De plus, il valorise la pensée cartésienne par sa façon d'agir : à la maison, c'est lui qui trouve les solutions à tous les problèmes.

Voici les enjeux qui sont au cœur du problème d'Antoine :

- ✓ Il doit prendre une décision importante concernant son avenir ;
- ✓ Ses schémas le bloquent (personnalité atrophiée, manque d'autonomie) ;
- ✓ L'indécision et la pression intérieure qu'il ressent reflètent son manque d'autonomie et de confiance en lui.

Consciente de l'urgence de la situation et de l'impact du choix d'Antoine au niveau de sa motivation personnelle, sa conseillère souhaite lui faire ressentir les causes de son malaise physique et psychologique. Elle utilisera deux techniques d'impact.

La conseillère tient un petit avion dans les airs; en interaction avec Antoine, elle lui demande de lui parler à nouveau de ce que ses parents souhaitent pour lui tout en déplaçant l'avion dans des directions opposées. Lorsqu'il parlera du désir de sa mère (qu'il devienne médecin), elle pourra par exemple amorcer une trajectoire vers le nord. Lorsqu'il nommera le désir de son père (qu'il devienne ingénieur), elle pourra diriger l'avion vers le sud. Ensuite, elle pourra lui demander: «et toi, quelle est la direction vers laquelle tu souhaites te diriger?». Cela permettra à Antoine de réaliser qu'il est écartelé entre ses parents et qu'il n'est pas en contrôle de «son avion» actuellement.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Dans le contexte d'une école secondaire, le nombre de rendez-vous est souvent très limité; aussi, la démarche d'intervention sera brève. Une approche cognitive faisant appel au « sentiment d'efficacité personnelle » tel que soutenu par Bandura peut permettre à Antoine d'orienter sa démarche vers la recherche de solutions, conduisant à une prise de décision. En effet, «plus grand est le

sentiment d'auto-efficacité, plus élevés sont les objectifs que s'impose la personne et l'engagement dans leur poursuite (Bandura, 1982, 1993)⁹.

N.B. La conseillère peut remettre l'un ou l'autre de ces objets à la fin de la rencontre afin de renforcer l'efficacité de l'exercice et de favoriser la prise de décision.

PHASE DU PROCESSUS

Compréhension

MOTS-CLÉS

- Autonomie
- Confiance en soi
- Opinion des autres
- Schémas
- Se mobiliser

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Beaulieu, D. (2002). *Techniques d'impact en psychothérapie, relation d'aide et santé mentale*. Québec : Éditions Académie Impact.

⁹ <http://fr.wikipedia.org/wiki/Auto-efficacité>

AFFRONTER UNE SITUATION PLUTÔT QUE D'ENTRETENIR L'IMMOBILISME

Caroline Huppé, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Modifier les perceptions d'un client aux prises avec un sentiment d'immobilisme quant à son avenir professionnel.

Objectifs spécifiques :

- × Aider le client à se lancer dans l'action;
- × Formuler les intentions du client aussi concrètement que possible.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

La conseillère en orientation travaille en pratique privée. Elle rencontre Sarah, âgée de 30 ans, pour la deuxième fois. Cette dernière lui a confié, la semaine dernière, être de retour au Québec depuis cinq mois après 4 années passées à Edmonton. Son conjoint avait accepté un emploi dans cette ville et elle a décidé de le suivre.

Sarah dit avoir complété une maîtrise en Sciences politiques avant de quitter pour l'Alberta. En arrivant là-bas, elle ne savait pas quel type d'emploi elle pourrait occuper avec son bagage scolaire alors elle s'est présentée dans un Centre d'aide à l'emploi. Ce centre avait justement besoin d'une conseillère en emploi et Sarah a été embauchée dans les jours suivants même si, selon ses dires, ce n'est pas un domaine qui l'intéresse vraiment. Elle est restée à l'emploi du Centre jusqu'à son retour au Québec.

Maintenant qu'elle est de retour au Québec, Sarah dit qu'elle « est au neutre ». Elle ne sait pas dans quel domaine elle désire travailler, rien ne l'intéresse

vraiment. Elle a mentionné d'emblée ne pas vouloir retourner à l'école, elle dit avoir passé assez d'années à l'université. Elle dit être tannée d'être à la maison et de se « faire vivre » par son conjoint, mais de l'autre côté, elle dit qu'elle a l'impression de se retrouver dans un cul-de-sac sans issue et qu'elle ne sait pas par où commencer pour trouver un emploi qui la stimulera et qui lui donnera envie de se lever tous les matins.

Sarah : *J'ai l'impression d'avoir perdu mon temps depuis 4 ans.*

Conseillère : *Comment expliques-tu cette impression ?*

Sarah : *J'ai l'impression de vivre dans le déni. Je ne sais pas ce que je veux faire de ma vie, je ne sais pas où je m'en vais, j'ai l'impression que ma vie, c'est n'importe quoi !*

Conseillère : *Sarah, j'aimerais te proposer une activité.*

La conseillère se lève et va chercher un casse-tête pour les jeunes enfants au contour rigide.

Conseillère : *Sarah, imaginons que nous comparons ta vie à ce casse-tête. J'aimerais que tu prennes le casse-tête et que tu le lances dans les airs.*

Sarah : *Euh.....ok....*

Sarah prend donc le casse-tête et le lance dans les airs. La conseillère récupère le cadre et le remet dans les mains de Sarah. Les morceaux sont sur le sol.

Conseillère : *Qu'est-ce que tu as dans les mains présentement ?*

Sarah : *Le cadre du casse-tête.*

Conseillère : *Effectivement. Imaginons que ce cadre correspond à ta vie, à ta réalité.*

La conseillère récupère les pièces du casse-tête au sol.

Conseillère : *Maintenant, si le cadre correspond à ta vie, à ta réalité, à quoi pourraient correspondre toutes les pièces du casse-tête.*

Sarah : *Hum... Les pièces pourraient correspondre aux différentes parties de ma vie ?*

Conseillère : *Effectivement. Et pourrais-tu me donner des exemples ?*

Sarah : *Bien, par exemple, une partie peut se rapporter à mes études, une autre à mes expériences de travail, une autre à ma famille... est-ce que ça fait du sens ?*

Conseillère : *Tout à fait. En fait, chacune des parties du casse-tête représente une partie de qui tu es. J'ai le sentiment que pour le moment, les pièces de ta vie, comme celles du casse-tête, sont éparpillées et que tu as de la difficulté à les remettre en place. Est-ce que ça fait du sens pour moi ?*

Sarah : *Un peu abasourdie.... Oui. Je suis consciente de qui je suis, mais j'ai de la difficulté de faire de l'ordre dans ma tête.*

Conseillère : *J'ai le sentiment que jusqu'à maintenant, les pièces de ton casse-tête étaient éparpillées un peu partout, un peu comme le casse-tête que nous avons entre les mains. Toutes les pièces sont là, le casse-tête est complet, mais il serait important de faire de l'ordre dans les pièces, de les considérer une à une et de trouver leur place dans le cadre de ta vie. Est-ce que ce que je dis présentement fait du sens pour toi ?*

Sarah : *Tout à fait. J'ai l'impression que j'ai toutes les pièces entre les mains mais que je suis incapable de les placer dans le cadre du casse-tête.*

Conseillère : *Je comprends ce que tu me dis. À cet effet, ce que je voudrais te proposer, c'est que nous prenions une à une chacune des pièces du casse-tête de ta vie afin qu'on trouve à quel endroit elles vont et qu'est-ce qu'il serait important de faire afin qu'elles restent au bon endroit. Qu'est-ce que tu en penses ?*

Sarah : *Je ne pense que c'est une bonne idée. Je ne suis pas certaine d'y arriver seule et je crois que ça m'aiderait de faire cet exercice avec vous.*

Conseillère : *Je suis heureuse de pouvoir t'accompagner dans cette démarche. Par quelle pièce du casse-tête aimerais-tu commencer ?*

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Dans le but de s'assurer que la stratégie d'intervention orientante soit optimale au niveau de son efficacité, nous croyons qu'il est essentiel que l'alliance thérapeutique soit établie avant de proposer ce type d'activité au client. En effet, le conseiller en orientation ne sait pas d'emblée ce qui provoque cette situation d'immobilisme et nous considérons qu'il peut être pertinent d'explorer les causes de l'immobilisme avant de trouver des solutions visant à enrayer la situation d'immobilisme.

PHASE DU PROCESSUS

Action

MOTS-CLÉS

- Avenir
- Immobilisme
- Intention
- Perceptions
- Se lancer

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

« Fuir une situation plutôt que de l'affronter » du livre :
Beaulieu, D. (2002). *Techniques d'impact en psychothérapie, relation d'aide et santé mentale*. Québec : Éditions Académie Impact.

À LA CROISÉE DES CHEMINS

Marcela Pineda, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Aider le participant à planifier les étapes pour atteindre un objectif.

Objectifs spécifiques :

- × Cibler la formation qui l'intéresse pour son retour aux études
- × Connaître les exigences demandées par la formation
- × Établir le parcours scolaire et les moyens pour atteindre l'objectif

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Un participant dans le début trentaine se présente au conseiller d'orientation en lui disant qu'il veut retourner aux études, mais il ne sait pas comment faire, et par où commencer. Cette personne a quitté l'école depuis au moins quinze ans. Depuis, il travaille pour payer ses factures. Il occupe des emplois dans les épiceries, et dans les restaurants. Par contre, il en a assez de ses conditions de vie qui sont plutôt précaires et peu satisfaisantes. Il décide donc de retourner sur les bancs d'école. Lorsqu'il était au secondaire, il a dû lâcher l'école, car il avait des problèmes de santé. Il regrette cette époque, car il aimait l'école, et il était bon. Il s'est retrouvé sur le marché du travail plutôt que prévu.

Le participant trouve ça compliqué de retourner aux études parce qu'il a seulement un secondaire 3 de complété, il dit que ça va lui prendre du temps avant de terminer. Par ailleurs, il pense être un peu vieux pour retourner aux études, mais il est quand même assez motivé. Il aimerait faire une formation de courte durée où il y aura des débouchés intéressants. Le métier d'infirmier l'intéresse. Il dit qu'il aime être en action, aider et rencontrer des personnes. Il sait qu'il est intéressé par des études professionnelles, mais il ne sait pas si un

programme court pour devenir infirmier existe. Il ne connaît pas trop les programmes offerts et leurs exigences. Il a besoin d'aide pour savoir comment s'inscrire à l'école et ce qu'il lui faut pour y accéder. De plus, il est un peu anxieux par rapport à son retour aux études.

Procédures :



Pour faire suite à la demande du participant, le conseiller sort une carte routière d'une quelconque ville du Québec ou d'ailleurs, et la montre au participant. Demander au participant de décrire, dans ses mots, ce que l'image représente pour lui.

Par la suite, demander ce qu'il ferait lorsqu'il arrive dans une ville qu'il ne connaît pas et qu'il doit se rendre à un endroit bien précis. Le participant peut répondre par exemple : « Je ne sais pas, je me perdrais. » ou « Je demanderais à quelqu'un de m'aider. » Ou « Je demanderais de l'information à un kiosque d'information. »

La carte routière est une analogie des multiples voies possibles à prendre pour arriver au but, c'est le voyage pour arriver à une destination. Il existe plusieurs types de route : des longues, des droites, des sinueuses, et des petites rues aussi. Lesquelles choisir? Le chemin sera pris en fonction du besoin de la personne.

Il est important de revenir sur ce que le participant dit lors de la description de l'illustration. Le conseiller peut ainsi évaluer le niveau de stress et de préoccupations qu'a le participant quant à son projet. Il sera aussi possible de voir si le participant a des capacités à se débrouiller et à s'organiser dans des situations nouvelles, par exemple. Par ailleurs, le conseiller pourra cibler davantage son intervention (ex : développer des nouvelles compétences, apprendre à gérer ses émotions), en plus du besoin initial.

Il est normal que le participant se sente perdu et anxieux dans cette situation. Il se dirige vers une destination inconnue, et ne sait pas par où commencer son « voyage ». Le voyage (cheminement, parcours scolaire) est aussi important que la destination une fois choisie. Expliquer au participant qu'il peut y avoir plusieurs voies possibles pour atteindre son but. Il y en a des plus longues que d'autres, ou des plus courtes. Il faut bien préparer le parcours pour éviter de perdre du temps, et s'égarer. La route ne sera pas nécessairement facile, il faut mettre des efforts et de l'énergie. Demander au participant de donner des raisons de l'utilité de bien préparer son projet. Compléter au besoin que cela puisse l'aider à réduire son stress et répondre à ses inquiétudes. Le participant est donc rassuré sur la façon de réaliser son projet de retour aux études. Il est également préparé à surmonter les moments plus difficiles (cibler des points repères et des personnes référence avec lui). Par la suite, dans les rencontres suivantes, commencer à dresser un plan d'action avec le participant : quels établissements scolaires offrent la formation choisie, quels sont les préalables exigés, les coûts de la formation, les horaires, a-t'il du support de l'entourage, comment financer les études, les moyens de transport pour se rendre à l'école, l'organisation du temps pour les études, le travail, la famille, existe-t-il la possibilité d'être un étudiant d'un jour, quelles sont les personnes-ressources : conseiller à l'école, aide aux devoirs, etc.

De plus, demander toujours le jugement du participant afin de s'assurer que le plan lui convient, et de voir s'il a d'autres propositions. Ceci permettra au participant de s'approprier son projet et les moyens prévus pour l'atteinte de son objectif.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

L'exercice peut s'appliquer aussi si le participant n'a pas d'objectif de carrière défini; soit un jeune sortant du secondaire, un changement de carrière, etc. La carte peut être présentée également, mais en précisant qu'il faut trouver une

destination avant d'entreprendre le voyage. Si la personne n'a jamais voyagé, faire lien avec une situation vécue : nouvelle école, déménagement dans un nouveau quartier, partir en appartement pour la première fois. Ceci permettra au client d'intégrer l'analogie, il est donc préférable de se référer à la réalité de la personne. Le conseiller doit s'adapter au contenu du participant, et non lui fournir toute l'information. Éviter de prendre la carte de la ville d'où provient la personne, car celle-ci ne se sentira pas « égarée ».

PHASE DU PROCESSUS

Action

MOTS-CLÉS

- Cibler
- Étapes
- Exigences
- Objectif
- Retour aux études

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Beaulieu, D. (2002). Techniques d'impact en psychothérapie, relation d'aide et santé mentale. Québec : Éditions Académie Impact

AU MENU DE VOTRE PROCESSUS...

Luc Pépin, étudiant à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Faire une transposition dans un projet professionnel...
appétissant et nourrissant.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Prendre le temps de savourer positivement la démarche d'orientation.
- ✕ Faire un choix éclairé et selon nos goûts.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Pour plusieurs, une démarche d'orientation ou de réorientation peut être la source de nombreuses émotions toutes plus déstabilisantes les unes que les autres (frustrations, compromis, limitations, abandon, etc.). Souvent même on utilise le vocable de « il faut bien gagner sa croûte pour pouvoir manger! ». Alors quoi de plus approprié que d'utiliser cette métaphore pour présenter les grandes étapes d'un processus de remise en question tant au niveau personnel que professionnel. Il y a une réservation au nom du client qui l'attend.

On propose ainsi le concept d'un menu 5 services:

- Entrée (intérêts, aptitudes, valeurs...)
- Plat principal (liste de métiers appétissants)
- Dessert (définir son idéal professionnel)
- Café ou infusion (intégrer et laisser descendre le tout)
- Passer à la caisse (se mettre en action : énergie, temps, \$...)

Ainsi, que l'on soit à la diète (on ne voit que des avenues professionnelles limitées), sans appétit (on a le goût de rien ou on ne sait pas ce que l'on veut),

que l'on mange ses émotions (l'anxiété et le stress nous ronge) ou que l'on soit épicurien (on s'intéresse et on touche à tout), cette activité saura nous rejoindre, stimuler l'appétit et se laisser inviter par l'intervenant! Tout au long de la démarche, on peut garder cette métaphore comme fil conducteur pour maintenir le client dans l'action et l'encourager à ne pas sauter de repas...

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Il faut se méfier des Gargantua, des anorexiques et de boulimiques! Il peut s'avérer inapproprié d'aborder ce genre d'approche avec une personne qui vient de sortir d'une expérience d'addiction telle la drogue ou l'alcool.

PHASE DU PROCESSUS

Action

MOTS-CLÉS

- Choix éclairé
- Démarche d'orientation
- Métaphore
- Projet professionnel
- Transposer

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Cottraux, Jean (Collectif 2012), Psychologie positive et bien-être au travail, Issy-les-Moulineaux : Elsevier-Masson éditeur.

Josée di Stasio, A la di Stasio 3, Flammarion, Montréal 2011.

LE CASSE-TÊTE MOTIVATIONNEL

Véronique Morasse, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Augmenter la probabilité d'apparition d'un comportement souhaité.

Objectif spécifique :

- × Développer la motivation intrinsèque du client.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

L'activité présentée ici vise à augmenter la probabilité d'apparition d'un comportement chez un client présentant déjà des comportements adéquats, mais avec une fréquence insuffisante. Selon Magerotte et Willaye (2010), c'est par la procédure de présentation d'un renforçateur positif qu'il est possible de faire augmenter l'apparition d'un comportement. Bien qu'il existe plusieurs types de renforçateurs, ce sont les renforçateurs intermédiaires qui seront utilisés dans le cas du casse-tête motivationnel puisque selon les auteurs nommés ci-haut, ceux-ci présentent de nombreux avantages :

- Ils sont faciles à distribuer immédiatement après le comportement et ne provoquent habituellement pas une interruption de l'activité
- Ils sont souvent appréciés par leurs caractéristiques spécifiques de forme, de couleur, etc.
- Ils peuvent être épargnés
- Ils sont faciles à échanger selon un « tarif » (on parle d'un « menu ») préalablement fixé, connu de la personne et adapté à elle

- Ils donnent accès à une variété de renforçateurs d'échange ou d'appui (back-up reinforcers) : le risque de satiété est considérablement diminué et il est davantage possible de respecter les différences individuelles.

Afin de réaliser la stratégie d'intervention orientante le *casse-tête motivationnel*, plusieurs étapes devront être suivies :

- 1- Identifier le(s) comportement(s) problème(s)
- 2- Élaborer avec le client une liste de renforçateurs
- 3- Sélectionner un casse-tête approprié (en fonction du nombre de pièces et de l'image)
- 4- Établir avec le client les actions qu'il devra poser pour être en mesure de recevoir une pièce de son casse-tête
- 5- Déterminer la récompense à laquelle aura droit le client une fois le casse-tête complété
- 6- Distribuer un morceau de casse-tête aussitôt que le client émet le comportement attendu
- 7- Encourager le client à accumuler les morceaux de son casse-tête
- 8- Dès que le casse-tête est assemblé, permettre au client d'obtenir sa récompense

Ici, deux raisons expliquent le choix du casse-tête comme élément motivateur. Tout d'abord, celui-ci permet au client d'avoir une image concrète du moment où il obtiendra son renforçateur, c'est-à-dire dès le moment où son casse-tête sera entier. Deuxièmement, le casse-tête permet de diminuer progressivement le nombre de renforçateurs extrinsèques au profit de renforçateurs intrinsèques. Au départ, le client aura besoin d'un plus grand nombre de renforçateurs. Ainsi, le conseiller pourrait choisir un casse-tête avec un petit nombre de pièces afin de conserver un niveau optimal de motivation chez le client. Puis, peu à peu, l'intervenant pourra sélectionner des casse-têtes avec davantage de pièces dans le but d'éloigner les temps de récompense. Ceci

devrait aider le client à développer sa motivation intrinsèque («je suis capable de conserver un comportement approprié par mes propres moyens »).

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- 1- Ne pas utiliser cette activité avec un client qui n'a jamais présenté le comportement souhaité.
- 2- Ne pas utiliser le même choix de renforçateurs (privilèges) avec chaque client, s'assurer de les personnaliser.
- 3- Il serait souhaitable d'utiliser des renforçateurs verbaux (sourire, félicitations, etc.) en simultanée avec la remise d'une pièce du casse-tête afin d'éviter d'utiliser à outrance un seul type de renforçateur.

PHASE DU PROCESSUS

Action

MOTS-CLÉS

- Actions
- Comportement
- Motivation intrinsèque
- Récompense
- Renforçateur positif

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Magerotte, G. et Willaye, É. (2010). *Intervention comportementale clinique. Se former à l'ABA*. Bruxelles : De Boeck.

LA CHAISE PROFESSIONNELLE

Joëlle St-Pierre, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Permettre au client de faire un choix face à une indécision vocationnelle.

Objectifs spécifiques :

- * Déterminer les raisons personnelles permettant de clarifier les intérêts et les contraintes.
- * Permettre au client de clarifier les enjeux et les intérêts d'une décision vocationnelle.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Cette activité peut être utilisée lorsqu'un individu présente une hésitation entre deux choix d'emploi. Le client n'arrive plus à départager ce qu'il souhaite, tout semble confus pour lui. Il demande au conseiller d'orientation de l'aider à faire le point en lien avec ses deux choix professionnels. Cette activité doit aussi être utilisée à un moment où le client connaît bien les professions individuelles et qu'il reste une prise de décision. Cette activité peut aussi être intéressante pour des clients qui présentent de la résistance au changement et qui se mettent des limites et des contraintes (« il faut », « je dois ») au lieu de laisser place à leurs propres intérêts. Le but de cette activité est de permettre au client de se visualiser dans une profession et de lui permettre de prendre une décision éclairée.

Matériel requis : deux chaises

Faire lever le client. Installer deux chaises de chaque côté du client, une à sa gauche et une à sa droite. Expliquer au client que nous allons faire une activité sans lui expliquer la raison ni le but de l'activité. Demander au client de prendre place sur la première chaise et de se visualiser dans la première profession (yeux ouverts ou fermés), de s'imaginer en action dans ce rôle professionnel. Laisser quelques secondes au client pour lui permettre de se placer dans ce rôle.

Le conseiller d'orientation doit ensuite explorer cette profession avec le client. Par exemple, vous pouvez demander au client comment il se sent dans cet emploi, ce qu'il ressent, ce que cet emploi lui permet de faire, comment cette profession lui permet de se réaliser, comment il se sent à la fin d'une journée de travail, etc. Faire ressortir les éléments positifs comme négatifs. À partir des éléments mentionnés par le client, poser des questions sur ses impressions sur l'environnement, ses collègues, ses tâches, ses sentiments. Pour terminer l'exploration, le conseiller peut demander au client de mettre une cote sur dix sur sa visualisation dans cette profession. À ce moment, le conseiller peut utiliser les composantes relationnelles, mais l'important est de faire ressortir les pensées et les sentiments du client, de mettre en lumière comment il se sent.

Ensuite, le conseiller d'orientation demandera au client de prendre place sur la seconde chaise, représentant la deuxième profession et lui demande de se visualiser dans cette nouvelle profession. Il explorera de nouveau comment le client se sent, comment il voit son environnement, ses collègues, etc. Pour terminer l'exploration, il demande au client de mettre une cote sur dix sur sa visualisation dans cette profession.

Lorsque le conseiller d'orientation observe que les principaux éléments et sentiments sont mentionnés, il peut terminer l'activité. Ensemble, le conseiller d'orientation demande au client comment ce dernier a trouvé l'activité, comment il s'est senti, etc.

Le conseiller d'orientation résume donc l'activité. Il doit ici faire ressortir les avantages et les inconvénients de chaque profession. Il doit aussi mettre en lumière les émotions ressenties par le client dans les deux professions, les enjeux, les contraintes, les obligations et les souhaits du client, etc. Il peut aussi faire des liens avec les propos que le client a déjà dits dans des rencontres antérieures.

Pour conclure l'activité, le conseiller d'orientation demande au client de lui donner ses impressions, ce qu'il retient de l'activité. Il peut être intéressant de revenir à l'activité la semaine suivante sur l'activité, sur ce que la réflexion du client par rapport à son indécision, etc.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Tout d'abord, cette activité doit être utilisée lorsque le client est dans une indécision. Il est important aussi que le client soit en mesure de faire preuve d'introspection et que le conseiller d'orientation présente ses interventions de façon à mettre en lumière les pensées, les émotions et les sentiments du client. Le but est d'éliminer les limites et les contraintes externes mises par le client et de l'aider à voir dans quelle profession il se sent le mieux.

PHASE DU PROCESSUS

Action

MOTS-CLÉS

- Clarifier
- Contraintes
- Enjeux
- Hésitation
- Indécision

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Techniques d'impact utilisant des chaises (chapitre 3), du livre :
Beaulieu, D. (2002). Techniques d'impact en psychothérapie, relation d'aide et
santé mentale. Québec : Éditions Académie Impact.

Des techniques de visualisation.

LE CHOIX DIRIGÉ

Julie Tougas-Ouellette, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Accomplir une action.

Objectifs spécifiques :

- * Connaître ses difficultés.
- * Choisir entre deux possibilités.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Une personne vient vous consulter et vous en êtes vers la fin de la démarche d'orientation avec lui. Selon les trois phases, vous en êtes à la dernière. Vous devez mettre la personne en action, mais celle-ci semble toujours repousser la démarche qu'elle doit entreprendre. La personne doit aller chercher des informations sur le terrain, mais elle n'aime pas entrer en relation avec des inconnus. Depuis quelques rencontres, vous l'encouragez, vous la préparez et vous dédramatisez le fait qu'elle devra être en contact avec des inconnus. Rien ne bouge et peu importe ce que vous lui dites, elle ne fait rien. En fouillant dans vos cartables de vos cours d'université, vous tombez sur un compte-rendu d'un ouvrage de Milton H. Erickson abordant le thème de l'hypnose. Intrigué, vous en faites la lecture. Un élément retient votre attention : le double lien.

Le double lien est une question de choix dirigée. Par exemple, il [Erickson] demande à une personne de choisir entre une semaine ou deux semaines le fait d'arrêter une habitude quelconque. Il [Erickson] ne demande pas si la personne veut arrêter ou pas, il

[Erickson] dirige la question sur le temps. Donc, cela sous-entend que la personne arrêtera. (Julie Tougas-Ouellette, 2011)

Cette information vous donne une idée. Vous souhaitez l'utiliser avec votre client. À la prochaine rencontre, vous indiquerez ce choix : tu iras chercher des informations auprès de l'entreprise X la semaine prochaine ou dans deux semaines? Vous indiquez donc qu'il y a deux choix, mais que tous les deux feront en sorte que votre client ira chercher les informations dont il a besoin.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Cela ne veut pas dire que parce que vous énoncez deux choix permettant à la personne d'être en action que celle-ci va nécessairement choisir une des deux semaines et se déplacer réellement. Toutefois, rien ne coûte de l'essayer! Pour de plus amples renseignements sur la technique du double lien, vous pouvez vous procurer l'ouvrage de Milton H. Erickson.

PHASE DU PROCESSUS

Action

MOTS-CLÉS

- Accomplissement
- Choix
- Difficultés
- Informations
- Possibilité

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Erickson, M.H. (2010). *L'hypnose thérapeutique. Quatre conférences*. Paris : ESF Éditeurs. Tougas-Ouellette, J. (2011) *Recension pratique d'un livre en counseling*. Travail dans le cadre du cours CAR 7700.

DÉCISION À LA CARTE

Isabelle Simoneau, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Prendre une décision éclairée concernant un choix professionnel ou un choix d'étude.

Objectifs spécifiques :

- × Identifier les éléments en faveur d'un choix professionnel ou en faveur d'un choix d'étude.
- × Identifier les éléments en défaveurs d'un choix professionnel ou en défaveurs d'un choix d'étude.
- × Comprendre les impacts de chacun des choix dans la vie professionnelle, scolaire et personnelle.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Matériel requis : Un jeu de carte, carton, ciseau

Pour qui ? Cette stratégie d'intervention orientante est conçue pour accompagner un processus de counseling de carrière individuel. Nous suggérons l'utilisation de cette technique auprès de personnes aux prises avec une ou des difficultés d'ordre décisionnelles. Cette technique visuelle met le client en action et permet une vue d'ensemble de la situation pour que celui-ci arrive à faire un choix éclairé.

Pour ce faire, voici la procédure à suivre :

1. En fonction du nombre de choix impliqué dans la décision, le conseiller remet X cartons au client (*exemple, 2 choix = 2 cartons*), et demande au

client d'inscrire sur chacun de ceux-ci des mots-clés représentant chaque choix (*exemple : Conserver mon emploi de technicien en informatique (premier choix), Conserver mon emploi de technicien en informatique, changer de milieu (deuxième choix), changer pour analyste en informatique (troisième choix)...*). Le conseiller demande ensuite au client de déposer les cartons sur la table l'un à côté de l'autre.

2. Le conseiller prend un jeu de cartes et explique au client la signification de chacune des cartes (*exemple ci-dessous*), en fonction de la problématique du client et remet les cartes dans les mains du client en s'assurant qu'il a bien compris.

Exemple :Le cœur représente un impact positif dans ta vie personnelle, le carreau représente un impact positif dans ta vie professionnelle, le pique représente un impact négatif dans ta vie personnelle, le trèfle représente un impact négatif dans ta vie professionnelle.

3. Le conseiller demande ensuite au client de prendre un des choix impliqués dans la décision et de nommer un élément pour ou contre et de déposer sous le carton en question la carte correspondante. (*exemple : Conserver mon emploi de technicien en informatique (premier choix) = pas de possibilité d'avancement (carte de trèfle)*).
4. Le client effectue la même démarche jusqu'à ce que tous les arguments du premier choix aient été soulevés. Il refait ensuite le même processus, avec les autres choix impliqués dans la décision finale (*il n'est pas obligatoire que le client se départisse de toutes ses cartes*). Lorsque le client a déterminé, il est invité à déposer les cartes restantes sur la table.
5. Le conseiller demande ensuite au client de regarder l'ensemble du portrait qu'il a devant lui (*laisser au client le moment nécessaire pour réfléchir*) et

demande à ce dernier de lui expliquer ce qu'il voit, ce qui se dégage de l'emplacement des cartes en fonction des choix. (*exemple : Premier choix = beaucoup de trèfle. Ce choix impliquerait beaucoup de sacrifice d'ordre professionnel...*)

6. Le conseiller peut choisir de remettre au client les cartes reliées à son choix final, afin que ce dernier garde en mémoire les raisons de sa décision.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Compte tenu l'unicité de chacun des clients et de chacune des situations, la signification des cartes sera adaptée en fonction des besoins. Il n'est pas toujours nécessaire de faire usage de chacune des catégories de carte (cœur, pique, trèfle et carreau). Ainsi, il est possible d'utiliser simplement la couleur des cartes pour montrer l'impact d'une décision. Par exemple, plus on retrouvera de cartes rouges sous un choix, plus ce choix risque d'être profitable pour le client. À l'inverse, plus il y aura de cartes noires sous un choix, plus le choix aura des impacts négatifs.

PHASE DU PROCESSUS

Action

MOTS-CLÉS

- Choix
- Décision
- Évaluer
- Identifier
- Impact

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

L'exercice présenté ci-dessus, *décision à la carte*, est inspiré de l'activité, *Le jeu de l'harmonie* du livre :

Beaulieu, D. (2002). *Techniques d'impact en psychothérapie, relation d'aide et santé mentale*. Québec : Éditions Académie Impact.

FAIRE UNE BD DE SON PLAN D'ACTION...

Luc Pépin, étudiant à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Produire, lors d'une démarche d'orientation, un plan d'avancement réaliste sous forme d'une BD en quelques tableaux.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Permettre de se projeter dans le futur.
- ✕ Prendre conscience que les choses se font par étapes et dans une certaine chronologie.
- ✕ Envisager tant un parcours qu'une fin positive.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Lors d'une démarche d'orientation, il vient un moment où le client doit pouvoir mettre en perspective certaines réalités peu importe la nature de celles-ci. Il arrive par exemple que le client a en tête un objectif ou une piste de métier. Il y a aussi le cas de figure où trop de choix sont retenus ou encore qu'ils sont fantaisistes. Par ailleurs, certains clients sont pressés de tout mettre en œuvre et d'autres échelonnent cela sur une période trop grande. Afin de tempérer toutes les implications, rien de mieux que de mettre sur papier les choses. Cela permet de raffiner une ébauche, de donner le temps d'intégrer l'ampleur du projet par le client et le cas échéant de le forcer à décortiquer les étapes et relativiser le tout. L'idée de la BD est d'amener une certaine composante ludique.

Pour la présenter au client, on utilise une feuille où l'on fait une première image représentant le client ici et maintenant dans son processus avec l'intervenant. Ensuite on laisse quelques cases vides et enfin une dernière qui représente le

client ayant atteint son objectif d'emploi ou sa réalisation souhaitée. La tâche qui incombe au client est de trouver la suite logique des choses entre le début et la fin. On permet un nombre indéfini de cases à créer à savoir que trois à cinq fera l'affaire. On peut laisser une certaine latitude ou être plus directif selon que la dynamique du client nous semble ajustée ou non.

Par sa portée, il est possible que cette activité puisse être utilisée à différents moments de la démarche. Elle s'avère utile afin de mettre le client en mouvement lorsqu'il semble aller nulle part ou piétine. C'est aussi fort pertinent lorsqu'un choix ou un objectif est arrêté. Cela peut lui permettre de réaliser que son projet est 1) trop ambitieux 2) est irréaliste dans son contexte ou à ce moment 3) nécessite une meilleure planification 4) etc.

Quoiqu'elle peut s'avérer audacieuse dans la phase d'exploration, cette intervention est toute indiquée tant dans la phase de compréhension que celle d'action. Elle peut aussi prendre son application tant dans des perspectives personnelles ou professionnelles que cognitives ou comportementales.

Si elle est amenée dans une perspective positive et constructive, cette activité permet de garder l'objectif en vue et de maintenir la motivation et l'enthousiasme du client. Il est un fait acquis qu'en processus d'orientation, il est aussi crucial de favoriser l'harmonie tant pendant le voyage que lors de l'arrivée à destination.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Il est important de ne pas faire cet exercice trop tôt dans le processus d'orientation sans savoir si le client est dans un état d'esprit favorable et surtout s'il est dans la capacité de se projeter dans un futur plus ou moins lointain. Une alternative serait de parler de futur proche dans un tel cas. Dans tous les cas, il importe idéalement de s'adapter au rythme du client.

Dans un autre ordre d'idée, il est recommandé que l'intervenant sonde le terrain sur le sentiment de compétence que peut avoir le client en matière de dessin et de créativité afin de ne pas heurter plus fort une faible estime de soi. Il appert aussi de mesurer l'impact d'une confrontation trop perturbante pour la capacité émotionnelle du client.

PHASE DU PROCESSUS

Action

MOTS-CLÉS

- Chronologie
- Démarche d'orientation
- Envisager
- Futur
- Se projeter

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Cottraux, Jean (Collectif 2012), Psychologie positive et bien-être au travail, Issy-les-Moulineaux : Elsevier-Masson éditeur.

Gosciny & Uderzo, Les Douze travaux d'Astérix, Hachette 1976.

Bédu & Cauvin, Les PSY, Dupuis 1994.

MIROIR, MIROIR DIS-MOI QUI JE SUIS !

Chantal Simoneau, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : L'intervention vise à mettre en lumière le potentiel du client par la connaissance de soi qui lui permettra conséquemment d'activer ses ressources internes lui permettant l'acquisition et l'utilisation d'outils reliés à une technique efficace en recherche d'emploi.

Objectifs spécifiques : Suite à l'intervention, le client devra être capable de :

- × Restaurer et maintenir son estime de soi.
- × Déterminer un objectif d'emploi.
- × Utiliser de manière efficace les outils en recherche d'emploi.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Daniel R. travaille depuis 15 ans à titre de directeur de magasin, pour l'entreprise Marché Pierre Laroche. Graduellement, il a gravi les échelons afin d'obtenir ce poste. Son expérience professionnelle se concentre dans le domaine de l'alimentation où il a commencé il y a déjà plus de 30 ans. Suite à la vente du commerce, Daniel R. s'est vu remplacé, à titre de directeur, au profit d'un des enfants du nouveau propriétaire ayant, sois dit en passant, de l'expérience dans le domaine. Subséquemment, Daniel R. vit intensément les émotions liées à la perte de son emploi. Comme il se définissait davantage par le poste qu'il occupait que par l'ensemble des caractéristiques qui composent sa personnalité, il se retrouve aujourd'hui complètement anéanti. Afin de refaire ses forces, sa conjointe lui a suggéré de prendre un temps de repos (disons l'été) et de remettre à l'automne la recherche d'emploi. L'automne étant arrivé à nos portes, Daniel R. a revu et corrigé son curriculum vitae et commencé la distribution, mais ce, sans succès apparent. À l'extérieur, le sol est maintenant

recouvert d'un tapis blanc et Daniel R. est toujours sans emploi. Son niveau de stress augmente et, simultanément, sa marge de crédit. Daniel R. est prêt à tout pour travailler et gagner sa vie, il postule même sur des postes de commis d'épicerie de nuit se disant qu'après tout « c'est par là qu'il a commencé trente ans auparavant ».

Objectif spécifique #1 : Restaurer l'estime de soi.

Dans un premier temps, nous devons aborder la question de l'identité. Dans le cas de Daniel R. nous savons qu'il s'identifiait d'abord par sa profession et par ricochet, le prestige s'y rattachant. N'ayant plus la possibilité de s'identifier à cette dernière, Daniel R. n'a plus de repères et, qui plus est, sa confiance en soi en souffre. Afin d'aborder la question de l'identité avec le client, nous suggérons l'utilisation de deux miroirs ; l'un brisé et l'autre en parfait état.

I. Déposer sur une table devant le client les deux miroirs et demander de choisir celui qui au moment présent, le représente le mieux. Note : Puisque cet homme est intérieurement brisé, il devrait s'identifier au miroir brisé.

II. Demander au client ce qu'il voit dans le miroir.

Client : Je ne vois rien.

C.O. : Rien !

Client : Non rien.

C.O. : Vous ne voyez pas l'image d'un homme !

Client : Bof, l'image est brisée.

C.O. : Brisé !

Le but de l'intervention est d'amener le client à réaliser ses propres souffrances, faire remonter à sa conscience le sentiment de trahison ressenti suite au congédiement. Sentiment qui a possiblement engendré son manque

d'autonomie, de confiance en soi, mais aussi, qui entretient son cycle de victime (exprimé par la possibilité d'occuper des postes sous-jacents à son potentiel). Le client doit partir de *soi* (ses valeurs, ses réussites antérieures, son potentiel, ses ressources cognitives, son cercle social) afin de se reconstruire.

- III. Ultérieurement, lors des rencontres suivantes, lui demander de choisir un miroir et, lorsque son choix se portera sur le miroir en bon état, lui demander ce qu'il y voit.

Client : Je vois quelqu'un de bien.

C.O. : Qu'entends-tu par quelqu'un de bien!

Client : Quelqu'un qui est heureux et puis qui est capable de réussir.

Après vous êtes assuré que les changements effectués chez votre client sont stables (qu'il est en mesure de se percevoir dans un autre rôle que celui de travailleur, de concevoir ses réalisations antérieures, son bagage d'expérience) vous pourrez passer à l'objectif spécifique #2.

Objectif spécifique #2 : Déterminer un objectif d'emploi.

I. Bilan de compétence

À cette phase l'utilisation du *bilan de compétence* peut s'avérer être un outil précieux puisque, d'abord ce document permet d'acquérir une confiance en soi par la valorisation des acquis, la connaissance de soi, l'identification des intérêts ainsi que l'identification des points forts et faibles du client. Puis en second lieu, pour les raisons mentionnées précédemment, permet de se présenter en entrevue avec une confiance et une attitude gagnante.

Note : La question miracle pourrait être une alternative afin d'enclencher le processus de réflexion de manière à déterminer l'objectif d'emploi. Créez un moment de détente où le client aura le loisir de fermer ses yeux et de se

concentrer sur sa respiration. Doucement, mentionnez-lui que vous avez le pouvoir d'enrayer toutes ses insatisfactions au niveau professionnel, de changer le courant des choses. Poser la question : lorsque vous ouvrirez les yeux, qu'allez-vous sentir ou penser ? En quoi ce sera différent ?

Objectif spécifique #3 : Utiliser de manière efficace les outils en recherche d'emploi.

- I. Rédaction d'une lettre de présentation et d'un curriculum vitae en lien avec l'objectif d'emploi principal (à noter qu'il pourrait y avoir un objectif d'emploi transitoire. Il peut s'agir d'un emploi qui lui permettrait de prendre de l'expérience pour éventuellement atteindre son objectif principal. Il peut aussi s'agir d'un emploi « opportunité » soit une manière d'entrer dans l'entreprise et de se faire connaître).
- II. Exploiter le marché ouvert et caché de l'emploi
- III. Préparation et simulation d'entrevue
- IV. Les relances

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Il peut s'avérer judicieux dans un cas comme celui de Daniel R. de fixer un filet de sécurité. Si le besoin en est, nous devons proposer à notre client de consulter un médecin ou un psychothérapeute afin de guérir sa détresse intérieure. Cette même détresse peut l'amener à poser des gestes suicidaires ou, à tout le moins, entretenir son cycle de victime et par ricochet saboter les chances de réussite de toutes démarches professionnelles. Nul besoin de mentionner qu'il est de notre responsabilité d'adopter un comportement éthique, donc être en mesure de reconnaître nos compétences et nos limites et

de travailler à l'intérieur de ceux-ci, ce qui s'avère aussi être une forme de respect envers notre client.

PHASE DU PROCESSUS

Action

MOTS-CLÉS

- Connaissance de soi
- Estime de soi
- objectif
- Potentiel
- Ressources

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Inspiré du vécu personnel.

J'OBJECTIVE MES OBJECTIFS

Chantal Oigny, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Aider la personne à atteindre ses objectifs personnels, professionnels ou scolaire tout en augmentant son estime de soi.

Objectifs spécifiques :

- × Faire état de la réalité et des objectifs souhaités.
- × Évaluer les objectifs adaptés et ceux inadaptés
- × Établir une étape intermédiaire entre les objectifs souhaités et la réalité.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Une bonne estime de soi aide à l'atteinte de ses objectifs personnels. Nancy, étudiante en soins infirmiers est aux prises avec une basse estime d'elle et éprouve de la difficulté à persévérer dans ses études. En effet, elle a tendance à renoncer à la moindre difficulté ou lorsqu'elle entend des avis contraires aux siens. La basse estime de soi aura souvent préséance sur les bonnes résolutions et ces dernières dureront un temps et s'effondreront en cas d'échec. C'est le cas de Nancy qui se dit que ça ne marchera pas, altérant ainsi son estime d'elle-même et les chances de réussite à la prochaine tentative. En plus d'une difficulté à persévérer, elle éprouve une difficulté à être réaliste dans ses objectifs. Williams James (1842-1910) pionnier de l'estime de soi, soulève que plus une personne réussie, plus son estime de soi augmente, à condition que ses prétentions ne soient pas trop élevées. Donc, des objectifs trop hauts ou irréalistes feront vivre des situations d'échec répété et de ce fait, diminuera l'estime de soi.

La présente stratégie, qui se divise en trois étapes, propose de travailler sur les objectifs de Nancy. La première consiste à l'amener à transformer ses plaintes en objectifs. Il s'agit tout simplement de lui suggérer une alternative dans la formulation de ses propos. Par exemple «j'aimerais » plutôt que «j'en ai marre». Pour y arriver, il faut vérifier avec elle le besoin qui se cache derrière sa plainte.

Voici un exemple :

Nancy : « *J'ai plus le temps pour rien »*

Conseiller : « *C'est-à-dire ?* »

Nancy : « *Eh bien avec mes études, j'arrive plus à faire ce qui me plaisait quand j'avais du temps* »

Conseiller : « *Tu voudrais de nouveau faire certaines activités que tu aimais bien?* »

Nancy : « *Oui c'est ça!* »

Conseiller : « *Tu peux me nommer ces activités ?* »

Client : « *Des choses simples comme aller marcher avec mon chien, lire le journal, cuisiner ou parler avec mes amis au téléphone...* »

Conseiller : « *Je vois. Est-ce que tu peux te donner ça comme objectif : que tu puisses trouver du temps pour pratiquer à nouveau ces activités ?* »

La deuxième étape consiste pour Nancy à choisir des objectifs adaptés afin de s'assurer un succès. Des objectifs adaptés doivent tout d'abord dépendre d'elle et non des autres (inviter des amis plutôt que d'être invitée). Ils doivent aussi pouvoir être répétés régulièrement (marcher 2 fois semaine dans mon quartier plutôt que d'aller faire une randonnée en forêt). Ils doivent être réalistes (reprendre des cours de théâtre plutôt que de devenir une vedette). Ils doivent être précis (oser demander de l'aide quand je ne comprends pas plutôt que d'avoir plus confiance en moi). Et enfin, ils doivent avoir un intérêt pour elle (partir en vacances avec des amis plutôt que repeindre la porte de ma cave).

La troisième étape consiste justement à amener Nancy à procéder par étapes dans l'établissement de ses objectifs. Même si la rêverie n'est pas le moyen efficace d'atteindre ses objectifs, elle constitue néanmoins à montrer l'idéal vers lequel la personne tend. Les rêves sont souvent éloignés de la réalité et cet écart peut souvent amener un découragement à fournir les efforts pour y arriver. C'est pourquoi il est important d'établir des étapes intermédiaires entre le point de départ et l'objectif. Voici un exemple de la réalité et des rêves de Nancy :

La réalité	Mon rêve
Je ne vais jamais nulle part.	Voyager à travers le monde.
Je rencontre toujours les mêmes personnes.	Connaître beaucoup de monde.
Je me sens toujours stressée.	Être toujours détendu.

En reprenant le même exemple, voici les étapes intermédiaires qui peuvent s'insérer entre la réalité et mon rêve :

La réalité	Étapes intermédiaires	Mon rêve
Je ne vais jamais nulle part.	Consulter une agence de voyages, déterminer quelques endroits intéressants à visiter.	Voyager à travers le monde.
Je rencontre toujours les mêmes personnes.	M'inscrire à un club de sport ou de danse.	Connaître beaucoup de monde.
Je me sens toujours stressée.	Faire du yoga ou du sport une fois par semaine.	Être toujours détendu.

MISES EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Cette stratégie peut être utilisée avec toute personne qui éprouve des difficultés à se fixer des objectifs et à les tenir. Elle représente également une façon intéressante d'aider votre client à se lancer dans l'action et maximiser ses chances de succès dans l'atteinte de ses objectifs. Elle n'est pas réservée uniquement à des personnes ayant une estime de soi faible bien qu'elle aura comme résultante de la protéger. Elle nécessite cependant que votre client détienne une certaine connaissance de soi, c'est-à-dire qu'il soit conscient de son discours intérieur et qu'il soit en mesure d'être honnête avec lui-même afin de réaliser les 3 étapes de cette stratégie de façon optimale.

PHASE DU PROCESSUS

Action

MOTS-CLÉS

- Estime de soi
- Étape intermédiaire
- Objectif irréaliste
- Objectif réaliste
- Transformer ses plaintes

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

André, C. et Lelord, F. (2008). *L'estime de soi : s'aimer pour mieux vivre avec les autres*. Odile Jacob

PARTIR DU BON PIED

Marjorie Morin, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Modifier le comportement de la personne aux prises avec un comportement addictif.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Diminuer les liens entre les émotions et la consommation d'alcool.
- ✕ Identifier clairement les changements que la personne souhaite réaliser.
- ✕ Mobiliser l'intérêt, la motivation à passer à l'action.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Un homme âgé de 45 ans n'arrive plus à contrôler sa consommation d'alcool, ce qui affecte sa vie personnelle et professionnelle, et décide de consulter puisqu'il désire mettre fin à cette dépendance. D'ailleurs, cette situation a causé une diminution de son rendement au travail, entre autres, par le manque de concentration, ses retards et ses absences à répétition. De plus, ses réactions agressives envers ses collègues de travail ainsi que son patron ont occasionné son congédiement et depuis lors, il est prestataire de l'assurance-emploi. Pour cette personne, le fait de se retrouver sans emploi, occasionne une plus grande dépendance à l'alcool. Effectivement, le besoin de consommer passe avant tout, et ceci, au détriment des autres dépenses importantes. Il fait face à un endettement important et l'équilibre budgétaire de la famille se retrouve en danger. Le contexte familial est donc instable, ce qui le rend plus anxieux. Étant donné les ressources financières limitées, il ne peut plus sortir, sa vie est réduite à demeurer chez lui et à boire, donc à s'isoler. Il subit les préjugés de son entourage puis se sent seul et incompris dans cette situation. Il ne se sent pas en mesure de faire face à des situations difficiles et tant il a le moral à plat,

il fait donc face aux réalités de la vie par une plus grande consommation d'alcool. Il voit le marché du travail très négativement, car il pense que ce dernier ne peut rien offrir à un « alcoolique ». D'un autre côté, il aimerait réintégrer le marché du travail, mais il est conscient qu'il n'est pas apte à débiter un nouvel emploi dans sa condition. En effet, tant que cette dépendance perdure, il lui sera bien difficile de trouver un autre emploi. Cette personne désire sortir de l'alcoolisme, ressent le besoin de reprendre sa vie en main et de se réajuster socialement. C'est donc dans un esprit de confiance qu'il se sent prêt à changer puis décide de consulter afin de trouver une solution qui lui permettra de s'épanouir sur le plan personnel et professionnel.

Dans ce cas, la phase II de l'entretien motivationnel sera appliquée lors de l'intervention puisque le client démontre qu'il désire effectuer un changement de comportement selon les priorités établies et la confiance en sa capacité de mener à bien ce projet. L'entretien est non directif et centré sur le client pour renforcer l'engagement au changement de celui-ci et le soutenir dans la mise en œuvre d'un plan de changement. Le conseiller d'orientation commence d'abord par récapituler, à l'aide d'un résumé, la situation du client. Ceci lui permettra d'énoncer les motifs du désir de changer du client, en considérant ses réticences et son ambivalence.

Par la suite, une question-clé soit, une question ouverte, doit être posée au client afin qu'il songe au changement qu'il doit effectuer. D'ailleurs, ces questions doivent être posées tout au long de l'entretien pour permettre une exploration plus approfondie de son projet et clarifier ses pensées. À la demande du client, le conseiller d'orientation peut informer et conseiller celui-ci, selon son expertise, par rapport à certaines recommandations ou des options en lien avec son plan de changement.

En dernier lieu, le conseiller d'orientation doit négocier le plan de changement avec le client en 1) fixant des objectifs, 2) en tenant compte des options de changement, 3) construire le plan, et 4) obtenir son engagement pour ce projet.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Avant d'entamer la phase II dans un processus d'intervention, il est important de bien distinguer la disposition au changement du client. Certains signes sont perceptibles dans son discours énonçant qu'il est effectivement prêt pour un changement : la diminution de la résistance ; l'affaiblissement de la discussion autour du problème ; la résolution ; le discours-changement ; les questions sur le changement ; l'anticipation ; et l'expérimentation d'actions.

De plus, selon le modèle des étapes du changement de Prochaska et Di Clemente, le conseiller d'orientation doit d'une part, veiller à ce que le client se retrouve bien dans le stade *décision* du modèle afin d'entamer la phase II de l'entretien motivationnel puisque ce stade indique le désir de changer. D'autre part, la négociation du plan de changement doit s'effectuer au stade *action* du modèle, phase où le client adopte des moyens pour changer. Il y a certains risques auxquels il faut être vigilant au cours de la phase II. Ils sont au nombre de trois soit, sous-estimer l'ambivalence, la prescription d'un plan qui ne convient pas au client (surprescription) et ne pas fournir le support adéquat au client (défaut d'orientation).

Enfin, puisque l'entretien motivationnel peut être combiné à d'autres approches dans le but d'aider le client dans son processus de changement, le modèle du Trèfle chanceux de Jacques Limoges peut être une option à considérer par le conseiller d'orientation pour éviter que le client soit hors de l'espace vocationnel durant une longue période.

PHASE DU PROCESSUS

Action

MOTS-CLÉS

- Changement
- Comportement addictif
- Consommation d'alcool
- Émotions
- Motivation

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Limoges, J. (2003). *L'orientation et les groupes dans une optique carriérologique*. GGC éditions (nouvel éditeur).

POUR UN MEILLEUR RAPPORT AVEC L'AUTORITÉ

Geneviève Katia Bergeron, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Modifier la réaction d'un client délinquant confronté à un cadre et aux prises avec une problématique d'absence d'objectif professionnel.

Objectifs spécifiques :

- * Créer avec un client délinquant une alliance thérapeutique suffisamment forte pour qu'une certaine forme d'autorité devienne acceptable.
- * Poser des limites claires dans la relation et laisser le client assumer les conséquences de ses décisions.
- * Aider le client à percevoir des avantages dans le fait de participer à des activités d'orientation professionnelle proposées par le milieu.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Un client âgé de 23 ans est inscrit dans une mesure de pré-employabilité qui vise une entrée sur le marché du travail ou dans une formation menant au marché du travail dans une période maximale de 3 ans. Le client n'a pas terminé ses études secondaires; il lui manque le cours de français de secondaire 5 pour obtenir son diplôme, il provient d'un milieu familial hautement criminalisé et a pris la décision de changer de ville car il souhaiterait terminer ses études et gagner sa vie honnêtement mais il ne sait pas dans quel domaine exactement. Toutefois, il n'a pas voulu faire un travail manuel. Son rapport avec l'autorité est difficile, qu'il s'agisse de la direction de l'école qu'il fréquente, de son professeur de français, de son agent d'aide à l'emploi ou de ses employeurs passés, sa relation à l'autorité est

fortement teintée par l'éducation qu'il a reçu et comporte une méfiance envers les institutions. Le client adopte devant les représentants de l'autorité une attitude de soumission extrême et de délinquance cachée ou encore de réactions émotives intenses ce qui l'amène alors à quitter l'école, l'emploi ou la situation dans laquelle il est confronté à un cadre. Les activités d'orientation qui sont offertes dans la mesure de pré-employabilité dans lesquels il est inscrit suscitent chez lui une réaction émotive où il nomme se sentir coincé car il a l'impression que la conseillère en développement de carrière qui l'accompagne, comme son agent d'aide à l'emploi et la société, veulent l'obliger à choisir quelque chose. Étant inscrit dans la mesure de pré-employabilité depuis 9 mois, la fin de sa participation approche et les objectifs d'orientation professionnel n'ont été abordés qu'en surface laissant le client sans objectif d'emploi ou de formation bien que sa situation personnelle soit stabilisée, son adaptation à la ville de Montréal et son intégration à l'école des adultes soit somme toute réussies. Le client n'a pas respecté toutes les exigences reliées à sa participation dans la mesure de pré-employabilité appelée *Jeunes en action* (JEA), transgressant certaines règles à plus d'une reprise.

Conseillère : *Nicolas¹⁰...on est rendu à 9 mois de ta participation à Jeunes en action, ça veut dire que je vais parler avec ton agent d'aide à l'emploi (AAE) pour voir si on prolonge de 3 mois. Comme on ne sait toujours pas toi et moi, ce que tu vas faire quand ça va se terminer, pis que tu remets souvent à plus tard les conversations sur ton choix de carrière pis les activités reliées à la recherche d'emploi comme faire ton cv ou encore téléphoner quand tu t'absentes d'un atelier de groupe... je me demande comment tu verrais ta participation se continuer...*

Client : « *Ben je veux finir mon secondaire 5 pis aller au CÉGEP... je veux pas faire une job manuelle...ça c'est clair...*

Conseillère : *Oui, je sais que c'est important pour toi de finir ton secondaire pis je suis bien d'accord avec le fait que tu fasses pas de job manuelle, pis en même*

¹⁰ Nom fictif

temps, pendant que tu vas finir ton secondaire 5, tu vas devoir assumer tes dépenses...j'aimerais ça comprendre c'est quoi ton plan par rapport à ça..

Client : *Ben je vais me trouver une jobine étudiante...*

Conseillère : *Si je comprends bien ce que tu me dis, c'est que tes objectifs de participation pour les 3 prochains mois seraient reliés à l'identification et à la recherche d'un emploi qui te permettrait de finir ton secondaire pis de commencer des études au Cégep à l'automne prochain...*

Client : *Oui, c'est ça...*

Conseillère : *Tu sais Nicolas, le fait que ça semble difficile pour toi de respecter des échéanciers pis certains de tes engagements...tsé, ton cv qui est pas encore fait après 9 mois...le fait que tu es toujours présent que pour les activités de groupe, tu t'absentes sans avertir... je me demande comment ça va être différent pour toi quand tu vas être au CÉGEP...y va y avoir des échéanciers pour remettre les travaux, si jamais tu prends une entente avec un prof, y va s'attendre à ce que tu la respectes ou à ce que tu l'avertisses que c'est pas possible...*

Client : *Ben là...c'est sur que je veux réussir si je vais au CÉGEP y va falloir que je me force...*

Conseillère : *Ouais, ben en ce qui me concerne, je suis pas confortable avec le fait de demander une prolongation de participation à JEA sur la base des dernières semaines...par contre je veux te proposer une période de 3 semaines dans laquelle y a rien à négocier...en même temps ce que je te propose va en ligne direct avec tes objectifs dont tu me parlais tantôt...identifier et chercher un emploi qui te permettrait de finir ton secondaire 5 pis ça te permettrait en même temps de mettre en pratique le respect des échéanciers pis des engagements...on se parlerait de tes options professionnelles pis de programmes de CÉGEP qui pourraient être intéressants pour toi...Pis tsé Nicolas, si c'est pas vraiment ça que tu veux faire des 3 prochains mois, c'est correct aussi, on peut s'arrêter là pis tu pourras revenir plus tard si jamais ça te dit quelque chose...*

Client : *...Ben, je vais les faire les 3 semaines de probation là, je veux pas rester sur des jobs au salaire minimum toute ma vie ou être sur le BS ...je pourrais commencer par aller à la salle d'ordi pis faire mon cv comme on en avait déjà*

parler...surtout que ben, je vais en avoir besoin là...après ça je pourrais tchèquer le site Repères que tu m'avais montré...pis on pourrait parler la semaine prochaine des professions qui sont bonnes pour les Investigateurs pis qui pourraient m'intéresser ...

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Ce genre d'intervention nécessitera plusieurs rencontres pour arriver à créer une alliance thérapeutique qui permettra au client d'accepter les limites posées sans que ce dernier ne mette un terme à la relation. De plus, la forme de délinquance du client devrait en être une relativement moyenne dans laquelle les transgressions de certaines règles sont encore jugées inacceptables pour le client lui-même (par exemple blesser autrui). Aussi, des discussions concernant les normes dans la société et leur importance auront eu lieu avant de tenter cette intervention. Dans un contexte d'orientation, ces discussions peuvent être introduite par l'intervenant grâce aux professions qui ont ce rôle; policiers, brigadiers, inspecteurs alimentaires, etc.

PHASE DU PROCESSUS

Action

MOTS-CLÉS

- Absence d'objectif
- Client délinquant
- Conséquences
- Limites
- Participation

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Landry Balas, L. (2008) *L'approche systémique en santé mentale*.

Situation réelle en contexte de service d'aide en employabilité.

LA RÉFORME

Donata Saint-Amand, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Aider un élève à valoriser une formation professionnelle auprès de ses parents.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Valoriser un élève sur son choix d'études.
- ✕ Minimiser l'impact d'un choix d'études professionnelles contre des études collégiales.
- ✕ Faire reconnaître la valeur des études professionnelles aux parents.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE

Vous rencontrez un des élèves de l'école pour son plan de carrière. Après plusieurs rencontres et un choix de carrière réfléchi, il a décidé d'entreprendre des études professionnelles contre poursuivre au cégep. À l'approche des inscriptions, il vous dit vivre plusieurs difficultés à la maison quant à son choix d'études. Ses parents sont tout à faits contre l'idée qu'il poursuive des études professionnelles. Ils stipulent que ce sont les perdants et les gens non intelligents qui font ce choix. Ils ont une idée très arrêtée sur cette orientation et ne souhaitent aucunement voir leur enfant entreprendre ce chemin. Afin d'aider votre client, vous décidez de réaliser une rencontre avec les parents et l'élève.

Conseiller : *les inscriptions pour la suite des études postsecondaires commencent bientôt et Samuel¹¹ a travaillé fort dans son choix de carrière. Il a participé à toutes les activités orientantes et a effectué toutes les réflexions*

¹¹ Nom fictif

nécessaires à ce sujet. Les élèves ont dû fournir plusieurs efforts sur différents sphères d'exploration. Samuel, quelles études souhaitent-tu poursuivre?

Père : *Oui, il nous l'a déjà dit et notre décision est claire à ce sujet. Il entrera au collège à la fin de l'été.*

Conseiller : *Je vois que c'est un sujet qui vous tient à cœur, je ressens de l'hostilité venant de votre part.*

Mère : *Excusez mon mari, mais nous avons déjà discuté avec mon fils de son choix.*

Conseiller : *Je comprends très bien et vous considérez peut-être que je me mêle un peu de se qui me regarde pas?*

Père : *Effectivement! Ça se règle en famille!*

Conseiller : *Parfait! Que diriez-vous si pendant les 30 prochaines minutes, vous me considérez comme votre informateur. Je ne suis pas ici pour vous faire changer d'avis, mais je suis à votre disposition pour répondre à vos questions.*

Mère : *Nous voulons seulement ce qu'il y a de mieux pour notre fils. La vie coûte cher de nos jours.*

Conseiller : *Vous êtes donc inquiets que Samuel ne puisse pas survivre dû au coût de la vie?*

Mère : *Oui*

Conseiller : *L'élément financier de son choix de carrière est ce qui vous inquiète?*

Père : *Tout le monde le sait, ce sont des emplois de lâches et de bon à rien. Il faut un diplôme reconnu maintenant pour aspirer à de belles jobs.*

Conseiller : *Vous croyez que les milliers de gens qui étudient dans ces domaines sont des perdants?*

Père : *Oui!*

Conseiller : *Vous avez raison. Un plombier ne fait que 35 000-40 000 par année. Avez-vous vu la liste que Jobboom et autres institutions de ce genre ont publiée? Les emplois qui rapportent le plus présentement sont des emplois techniques ou de métier. Samuel montre donc les résultats de tes recherches. Les visites d'école t'on donné quoi comme informations.*

Conseiller : *Regardons ensemble les perspectives d'emploi dans ce domaine d'études. Vous pouvez utiliser l'IMT en ligne n'importe où, même à la maison.*

Père : *On sait que c'est votre travail d'essayer de nous convaincre du contraire.*

Conseiller : *Quel serait l'avantage à ce que je vous convaincs? Je ne gagne pas plus d'argent à le faire. Je n'ai pas de primes supplémentaires. En qui je profite le plus?*

Samuel : *Grâce à ma conseillère, j'ai pu assister à des rencontres d'information et être étudiant d'un jour. Je suis allée à l'école qui m'intéresse et j'ai rencontré des finissants de ce programme. Selon mes tests d'orientation, j'ai les aptitudes pour exécuter les tâches s'y rapportant.*

Conseiller : *Montre-leur Samuel!*

Samuel : *En plus, ma conseillère m'a dit que je pourrais même poursuivre des études universitaires par la suite si je le veux. Nous avons même exploré les programmes universitaires qui s'offriraient à moi.*

Conseiller : *Nous pouvons convenir d'une autre rencontre pour que Samuel vous parle davantage de ses résultats et discuter en détails de ce programme d'études. Je vais préparer un dossier à cet effet.*

Mère : *Je réalise bien que Samuel a fait beaucoup de recherches.*

Conseiller : *Vous avez un fils rempli d'initiative et de bonnes volontés.*

MISE EN GARDE ET INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Cette intervention peut paraître un peu irrespectueuse envers les parents. Toutefois, le conseiller doit confronter les parents face à leurs idées préconçues et doit aller dans le même sens que les idées s'il souhaite faire réaliser aux clients qu'ils émettent des préjugés. Le conseiller doit utiliser tout le matériel nécessaire et faire preuve de transparence. Votre travail consiste à désamorcer un échange. L'élève est celui qui doit promouvoir son choix de carrière. Ramenez-le à s'exprimer sur son choix d'études, à parler de toutes les actions qu'il a entrepris et montrez les documents de son dossier. Ne tentez pas de dissuader les parents, mais plutôt à porter une réflexion objective sur ce sujet.

PHASE DU PROCESSUS

Action

MOTS-CLÉS

- Choix d'études
- Formation professionnelle
- Parents
- Reconnaître
- Valoriser

SOURCES D'INSPIRATIONS ET RÉFÉRENCES

Muratori, F., Espasa, F.P.,(2008). *Manuel de psychothérapie brève des troubles émotionnels de l'enfant*, France : Le fil rouge.

SI J'ÉTAIS TOI

Katia Droniou, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Amener la personne à passer à l'action pour vivre une transition plutôt que de la fuir.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Comprendre que la transition est inéluctable.
- ✕ Trouver des outils pour mieux la vivre.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Joseph est conseiller d'orientation en pratique privée depuis dix ans. Il rencontre Thomas pour la cinquième fois. Thomas est un homme énergique et optimiste de 51 ans, qui a travaillé pour une agence de publicité pendant quelques années. Il s'est beaucoup investi dans son emploi mais l'agence a connu des difficultés et il a été licencié il y a six mois. Ce licenciement a été une grosse épreuve pour Thomas car il se disait qu'à 51 ans, il aurait beaucoup de difficultés à retrouver un emploi. Lors de ses rencontres avec Joseph, Thomas a pu exprimer ses craintes et petit à petit un plan d'action s'est dessiné pour lui permettre de retourner sur le marché du travail. Cependant, Joseph perçoit chez Thomas des réticences à passer à l'action, malgré l'énergie qu'il dégage au cours des entrevues.

Joseph propose donc l'exercice suivant à Thomas : « Je vais te raconter l'histoire d'un homme dont la femme est partie avec un autre. Il était désespéré et se disait que sa vie était fichue, que jamais il ne pourrait aimer quelqu'un à nouveau. Quelques mois plus tard, lors d'un voyage d'affaires, il rencontre une femme. Il débute une relation avec elle, tout se passe bien et elle lui propose

d’emménager ensemble. Malgré son attachement pour elle, il hésite à sauter le pas. Si cet homme était un de tes amis, que lui dirais-tu ? » Thomas, après quelques secondes de réflexion, lui répond : « Je lui demanderais de quoi il a peur. »

Joseph : « *Supposons qu’il te réponde qu’il a peur de souffrir encore une fois et que cette relation échoue comme la première. En commençant ta phrase par : « si j’étais toi », que lui dirais-tu ?* »

Thomas : « *Si j’étais toi, j’essaierais quand même, ça vaut la peine parce que tu pourrais être très heureux.* »

Joseph : « *Très bien, maintenant si j’échange les rôles et que tu parles à cet ami de tes hésitations concernant ton retour sur le marché du travail, qu’est-ce que tu aimerais qu’il te dise ?* »

Le conseiller peut ainsi poursuivre l’exercice pour amener le client à verbaliser ce qui le bloque dans son passage à l’action et quels outils lui seraient utiles pour faire un premier pas vers le changement.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Cet exercice est adapté lorsque le conseiller souhaite valider des hypothèses sur ce qui empêche la personne d’agir. Le fait de visualiser la situation de quelqu’un d’autre et de lui apporter des conseils permet ensuite au client d’aborder son passage à l’action avec plus de confiance. Cet exercice s’adresse à une clientèle jeune ou adulte puisque chacun a déjà eu l’occasion de conseiller un ami et peut donc s’imaginer à nouveau dans cette situation. Il suffit d’adapter l’histoire de l’ami au contexte du client.

PHASE DU PROCESSUS

Action

MOTS-CLÉS

- Fuite
- Outils
- Passer à l'action
- Transition
- Visualisation

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Bridges, W. (2006). *Transitions de vie. Comment s'adapter aux tournants de notre existence*. InterEditions.

SORTIR DU CADRE...DE BELLES DÉCOUVERTES !

Véronique Landry, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OJECTIFS

Objectif général : Résoudre une situation problématique en faisant appel à des pistes de solutions qui sortent du cadre de référence habituel de la personne.

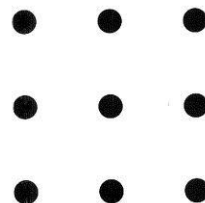
Objectifs spécifiques :

- ✕ Envisager le plus de solutions possibles quant à un problème donné.
- ✕ Évaluer les pour et les contres de chacune des solutions énoncées.
- ✕ Amener la personne vers de nouvelles avenues et appliquer la solution choisie.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Il arrive régulièrement qu'une personne faisant face à une problématique n'arrive pas à envisager les différentes solutions possibles. La majorité des personnes vont plutôt examiner une solution à la fois en pesant les pour et les contres avant même d'avoir identifié toutes les avenues possibles. Cette méthode permet à la personne de penser autrement car ses pensées habituelles vont toujours l'amener vers les mêmes chemins et par le fait même peuvent la faire passer à coté de chemins intéressants.

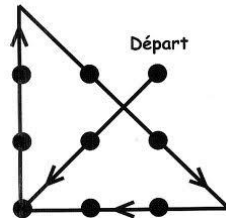
Un exercice pouvant être réalisé avec une personne aux prises avec une problématique et se tournant toujours vers un chemin connu est l'exercice des 9 points. Présenter une feuille avec 9 points dessus:



Donner cette consigne à la personne :

- ✓ Relier à l'aide de quatre lignes droites les 9 points sans lever le crayon

Laisser la personne bien réfléchir et donner lui la réponse si jamais elle ne la trouve pas :



Expliquer à la personne qu'il peut être intéressant de sortir du cadre pour voir autrement et trouver toutes les possibilités afin de régler une situation.

Par exemple, une personne qui n'a pas de moyen de transport et demeure dans une petite municipalité où il y a peu d'entreprises et pas de transport en commun. Comment amener la personne à voir toutes les possibilités possibles. Débuter avec un remue-méninge. Le conseiller(ère) peut l'effectuer avec la personne ou peut le faire faire en devoir pour la prochaine rencontre. La seconde étape serait d'évaluer les pour et les contres de chacune et d'en éliminer pour arriver à un choix. Ensuite, la personne devra appliquer la solution et évaluer les résultats.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- ✓ Il sera important d'évaluer toutes les solutions en profondeur pour ne pas en éliminer une trop rapidement et passer à côté d'un élément ou une solution importante.
- ✓ S'assurer du réalisme de la solution choisie.
- ✓ Il arrive que nous puissions combiner deux idées pour mieux régler une situation.

PHASE DU PROCESSUS

Action

MOTS-CLÉS

- Appliquer
- Cadre de référence
- Évaluer
- Nouvelles avenues
- Pistes de solutions

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Addis, M.E. et Martell, C.R. (2009). Vaincre la dépression. Une étape à la fois. Traduction de J-M Boisvert et M-C Blais de «Overcoming depression one step a time» (2004). Montréal : Les éditions de l'homme.

Le Petit Journal de L'Encyclopédie de la Stratégie, de la Créativité et de l'Innovation, «Le quiz du mois : Êtes-vous créatif ?», Numéro 1, 2004.
URL : http://www.intelligence-creative.com/011_petit_journal_1.html.

UN ENGAGEMENT, UN PAS VERS L'AVANT

Véronique Landry, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Mobiliser la personne dans l'atteinte de ses objectifs.

Objectifs spécifiques :

- * Rédiger un engagement pour chacune des étapes reliées au plan d'action.
- * Amener la personne à persévérer dans l'atteinte de son objectif.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Dans une démarche d'orientation ou de recherche d'emploi, notre clientèle peut avoir à certains moments de la difficulté à s'engager dans son plan d'action, et ce pour plusieurs raisons. Des recherches démontrent que s'engager dans une action améliore les chances d'atteindre l'objectif souhaité.

Il suffit de rédiger avec la personne un engagement par écrit. Voici un exemple :

Je soussigné, Véronique Landry, m'engage à envoyer 10 cv dans les jours et dates suivantes : mardi 20 et mercredi 21 novembre 2012.

Signé, Véronique Landry

Je soussigné, _____, m'engage à _____ les jours et dates suivantes : _____.

Signé, _____

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- ✓ Un élément positif de cet exercice est qu'il peut être utilisé dans les différentes sphères de vie de la personne.

- ✓ Dans certains cas, il se peut qu'une personne n'arrive quand même pas à s'engager dans son plan d'action. Il sera important d'aller explorer avec celle-ci les raisons qui font de la personne agit ainsi.

PHASE DU PROCESSUS

Action

MOTS-CLÉS

- Engagement
- Persévérance
- Plan d'action
- Rédaction
- Se mobiliser

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Addis, M.E. et Martell, C.R. (2009). Vaincre la dépression. Une étape à la fois. Traduction de J-M Boisvert et M-C Blais de «Overcoming depression one step a time» (2004). Montréal : Les éditions de l'homme.

UNE TÂCHE, UNE MONTAGNE : UNE ÉTAPE À LA FOIS

Véronique Landry, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Amener la personne à affronter ses peurs vis-à-vis une tâche à accomplir en lien avec sa recherche d'emploi.

Objectifs spécifiques :

- * Exposer graduellement la personne à la tâche qui représente une source d'anxiété.
- * Décortiquer la tâche en étapes visant à augmenter progressivement le niveau de difficulté (du plus facile au plus difficile).
- * Augmenter la confiance de la personne dans l'atteinte de ses objectifs.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

En contexte de recherche d'emploi ou d'orientation, plusieurs tâches à réaliser peuvent générer un sentiment de peur ou de détresse chez la personne. Par exemple, une personne peut vivre de l'anxiété juste à penser d'effectuer des appels téléphoniques afin d'obtenir un rendez-vous pour des visites exploratoires. Comme conseiller(ère) en orientation, comment peut-on accompagner une personne à affronter cette tâche qui génère de l'anxiété mais qui est nécessaire pour arriver à effectuer un choix professionnel éclairé ?

Un moyen pouvant aider les personnes qui voient une tâche comme une montagne et qui risque d'abandonner est de décortiquer cette tâche en petites étapes simples, de la plus facile à la plus difficile. Affronter ces peurs de

manière graduelle aidera la personne à voir différemment la tâche, à terminer ce qu'elle entreprendra et à reprendre confiance graduellement.

Si nous revenons à l'exemple des appels téléphoniques pour les visites exploratoires, les différentes étapes pourraient être :

- ✓ Élaborer un scénario d'appel
- ✓ Pratiquer seul
- ✓ Pratiquer avec une personne proche (famille, amis)
- ✓ Pratiquer avec une personne moins proche (conseiller(ère))
- ✓ Premier appel avec une entreprise qui n'est pas dans la région
- ✓ Appel téléphonique d'une entreprise potentielle

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

S'assurer que la personne ne met pas la barre trop haute afin qu'elle ne vive pas du découragement et de la déception. Si jamais la personne n'arrive pas à effectuer une tâche, le conseiller peut regarder avec celle-ci les raisons qui font que la personne ne passe pas à l'action et revoir à ce moment les différentes étapes pour y arriver.

PHASE DU PROCESSUS

Action

MOTS-CLÉS

- Accomplir
- Affronter
- Décortiquer
- Peurs
- Tâches

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Addis, M.E. et Martell, C.R. (2009). Vaincre la dépression. Une étape à la fois. Traduction de J-M Boisvert et M-C Blais de «Overcoming depression one step a time» (2004). Montréal : Les éditions de l'homme.

UN MALHEUR CONFORTABLE : LE CHANGEMENT

Marcela Pineda, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Aider le client à augmenter la motivation intrinsèque pour effectuer un changement d'emploi.

Objectifs spécifiques :

- ✕ Identifier les principales sources de démotivation professionnelle.
- ✕ Aider le participant à reconnaître les caractéristiques de la motivation au changement.
- ✕ Aider le participant à se défaire de son ambivalence pour amorcer le changement.

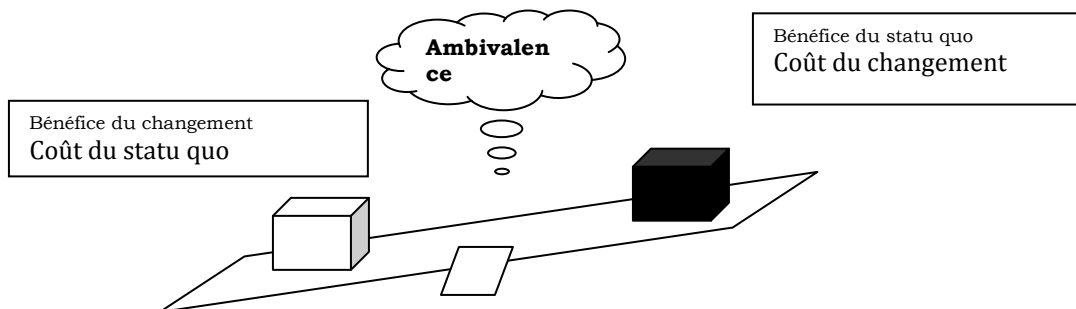
MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Le client rencontre une conseillère en carriérologie, puisqu'il veut changer d'emploi, mais il n'y arrive pas. Cela fait cinq ans qu'il travaille dans une institution bancaire. Il considère ses conditions de travail excellentes : assurances, bon salaire, journées maladies et plusieurs journées de congé payés ainsi qu'il entretient des personnes relations avec ses collègues et patrons (motivation extrinsèque). Cependant, cela fait environ deux ans qu'il pense à quitter, car il n'est plus motivé. Le poste qu'il occupe ne le satisfait pas; il ne se sent pas valorisé, et il a l'impression de stagner. Ses journées lui semblent interminables. Lorsque la journée est terminée, il est bien content, mais n'a jamais hâte au lendemain. Il n'a jamais osé quitter son emploi, car il pense qu'il ne pourra pas trouver une rémunération globale aussi intéressante que celle qu'il a présentement. Le client se sent mêlé, il n'est pas heureux. Il

possède un baccalauréat en comptabilité. Il avait déjà pensé travailler en ressources humaines. Dans son parcours académique au cégep et à l'université, il avait eu des cours en ressources humaines, et cela l'avait intéressé autant que la comptabilité. Dernièrement, il a presque posé sa candidature pour un poste en ressources humaines. Toutefois, il ne l'a pas fait, car il ne croit pas qu'il est compétent dans le domaine, car il n'a pas d'études en ressources humaines. Il envisage peut-être un retour aux études afin d'approfondir et élargir ses connaissances (motivation intrinsèque). Il n'est pas capable de choisir entre soit étudier et changer d'emploi ou rester dans son emploi actuel par habitude et inertie. Cette personne se pose beaucoup de questions quant à son avenir, cependant il est incapable de prendre la décision.

Pour intervenir avec cette personne, le conseiller peut utiliser l'entretien motivationnel qui est « une méthode directive centrée sur le client pour augmenter la motivation intrinsèque au changement par l'exploration et la résolution de l'ambivalence. (2006, p.31) »

Pour commencer, demander au client d'expliquer la situation. Cela permettra de reconsidérer les aspects motivants et démotivants de son emploi actuel. Il faut faire preuve d'empathie, ceci incitera le client à l'ouverture et au dévoilement de soi. Amener le client à expliquer ce qui le pousse à ne pas bouger (ambivalence) en utilisant la balance décisionnelle. Expliquer en quoi consiste la balance décisionnelle.



La balance décisionnelle est une façon d'explorer l'ambivalence et d'effectuer une évaluation des avantages et des inconvénients du changement ou du statu quo chez le patient. Par la suite, continuer à explorer en demandant au client de décrire sa démotivation, en précisant les caractéristiques de la démotivation (ex. : le client ne voit pas l'intérêt de son travail, ce que celui-ci lui apporte. Il se sent perdu et mélangé.) Faites ressortir les caractéristiques d'une personne motivée (ex. : le client retire de la satisfaction et de la valorisation de son emploi.) Pour cela, utiliser les quatre techniques de l'entretien motivationnel : les questions ouvertes, le renforcement, l'écoute réflexive et les résumés. Si le client perçoit dans le changement un moyen d'atteindre le but qui est important pour lui, la motivation à changer sera plus forte que le statu quo. Il est donc essentiel de faire réfléchir la personne sur ses valeurs, ses aspirations, ses motivations profondes (intrinsèques et extrinsèques). Cela servira au client de se rendre compte de ses valeurs et de ce qu'il cherche professionnellement. La motivation au changement doit provenir du client et non du conseiller, ou de la famille, ou du conjoint. Par ailleurs, il faut éviter de trouver de sources de motivations extrinsèques seulement, car le client pourrait se désintéresser ou abandonner son projet.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Par ailleurs, pour que l'application de l'entretien motivationnel fonctionne bien, il faut "éviter le réflexe correcteur en tentant d'orienter le choix de la personne en fonction du changement." (p.12) De plus, le conseiller ne doit pas pousser le client vers le changement ou aller plus vite que celui-ci puisque cela créera de la résistance. La persuasion, la confrontation ainsi que l'affrontement ne feront qu'augmenter la résistance. Il faut suivre le rythme du client et avoir une relation de collaboration avec lui.

PHASE DU PROCESSUS

Action

MOTS-CLÉS

- Ambivalence
- Changement
- Démotivation
- Motivation intrinsèque
- Résistance

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Miller, W. et Rollnick, S. (2006). *L'entretien motivationnel. Aider la personne à engager le changement*. Paris : Interéditions.

UN POINT D'ATTACHE AU MILIEU DES MONTAGNES RUSSES

Jennifer Desbiens, étudiante à la maîtrise en carriérologie (UQÀM)

OBJECTIFS

Objectif général : Accompagner le client dans une recherche de stratégies d'adaptation au marché du travail face à un trouble cyclothymique.

Objectifs spécifiques :

- * Identifier les caractéristiques jumelées aux deux pôles de l'humeur.
- * Accompagner le client dans sa recherche de stratégies adaptées à celui-ci.
- * Créer un point de référence pour se rappeler de ces stratégies.

MISE EN CONTEXTE ET PROCÉDURE D'INTERVENTION

Contexte :

Vincent est un conseiller d'orientation privé dans la région de Montréal qui effectue un processus d'orientation avec Isabelle, une femme de 35 ans. Il en est à ses dernières rencontres avec elle. Ensemble, ils ont exploré son parcours scolaire, son parcours professionnel, ses habiletés, ses intérêts et ensemble, ils ont trouvé des choix intéressants qui conviennent bien à sa cliente.

À travers son exploration, Vincent a pu toutefois remarquer qu'Isabelle avait des périodes où son énergie ne semblait pas la même. Parfois, Isabelle était très motivée, avait plein d'idées, effectuait des recherches, rencontrait des gens et semblait très dynamique. Et parfois, elle ne semblait plus du tout motivée. Elle n'accomplissait pas ses activités de réflexion, elle semblait triste, morose et elle évoquait même des idées noires. Après avoir abordé cette remarque avec elle, Isabelle lui a avoué qu'elle avait été diagnostiquée cyclothymique, c'est-à-dire

une forme atténuée de trouble bipolaire. Elle ne souhaite pas prendre de médicaments pour régulariser son humeur. Elle lui a cependant avoué que par le passé, elle a vécu un parcours professionnel difficile. Dans ses épisodes de manie, elle embarquait dans divers projets et se rajoutait du travail supplémentaire. Cependant, rendue à un épisode dépressif, elle se voyait surchargée de choses à effectuer alors qu'elle n'avait plus d'énergie pour les faire. De plus, elle a vécu plusieurs cas de congé de maladie lié à un état dépressif. Elle a peur que cela se reproduise, soit de trop en accepter et se retrouver surchargée ou encore qu'elle finisse par abandonner son nouvel emploi ou son nouveau programme d'études lors d'une période plus difficile.

Procédure :

Vincent sait que le succès du choix de carrière d'Isabelle dépend aussi de sa capacité à gérer son trouble de l'humeur. Il lui propose donc l'activité suivante.

La première étape consiste à remplir ce tableau:

État	Comment je me comporte	Que puis-je faire?
Déprime		
Hyperactivité		

Il demande de remplir la colonne de gauche du tableau en activité de réflexion pour la prochaine rencontre et de commencer une réflexion sur la colonne de droite.

Dans la colonne intitulée *Comment je me comporte*, Vincent propose à Isabelle d'indiquer quels sont ses comportements lorsqu'elle vit un épisode dépressif ou un épisode maniaque. Cela servira plus tard à aider sa cliente à reconnaître les signes qui indiquent dans quel état elle se situe lorsqu'elle effectuera son projet d'orientation. Dans la colonne *Que puis-je faire?*, Isabelle doit amorcer une réflexion sur les habitudes qu'elle a déjà mises en place pour contrer son état.

Par exemple, peut-être que pour elle, lorsqu'elle est en état maniaque, elle n'accepte qu'un seul projet pour ne pas se trouver surchargée plus tard. Vincent peut l'accompagner à trouver d'autres idées lors du retour sur l'activité de réflexion.

La deuxième étape consiste à l'activité d'ancrage liée à la programmation neuro-linguistique. Il invite Isabelle à emmener deux objets significatifs pour elle qui représente ses deux états. Pour cet exemple, disons qu'Isabelle a emmené une pierre noire pour représenter son état dépressif et un trombone pour son état maniaque.

Vincent invite alors Isabelle à fermer les yeux pour une activité de visualisation. Il la fait se détendre en comptant de 1 à 10 où chaque chiffre demande une plus grande détente au corps. Une fois sa cliente détendue, il invite Isabelle à se transporter dans un moment où elle se sentait dépressive. En reprenant le tableau, il énumère les caractéristiques de l'état dépressif en lui demandant de ressentir le moment présent. Puis, il lui demande d'ouvrir la main gauche et y glisse la pierre noire. Il lui dit alors de refermer la pierre entre ces mains, de la sentir, d'imaginer maintenant les solutions trouvées pour combattre son état tel que spécifié dans le tableau et de ressentir un état calme et détendu. Puis, il invite Isabelle à ouvrir la main, à revivre l'état dépressif et à resserrer la main pour ressentir le calme insufflé par les solutions. Il reprend ensuite la pierre, la met de côté et demande à Isabelle d'ouvrir sa main droite et y glisse le trombone pour recommencer les mêmes étapes mais liées davantage à l'état maniaque. À la fin de l'exercice, il termine la visualisation en comptant à rebours de 10 à 1, où chaque chiffre est une partie du corps qui se réveille. À la fin de l'exercice, il lui explique que quand elle se sent dans un état dépressif ou dans un état de manie, elle peut prendre l'objet approprié et se rappeler le tableau qu'elle a fait pour combattre ses difficultés.

MISE EN GARDE ET AUTRES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

La technique de l'ancrage peut être particulièrement utile puisqu'elle fait appel à la fois aux aspects cognitifs, émotifs et somatiques de la personne. Toutefois, il pourrait être recommandé d'effectuer cet exercice dans un état d'humeur plus stable afin de pouvoir faire vivre les deux expériences plus facilement au client. Il est suggéré également de commencer la visualisation avec l'état dépressif et de finir avec l'état maniaque afin que le client reparte sur une note plus positive. Il faut cependant que le conseiller d'orientation soit prêt à ce que le client vive des émotions très fortes ou à ce que cette activité déclenche l'une ou l'autre des phases du client. Il doit donc se préparer en conséquence et être prêt à assumer les conséquences éventuelles en accompagnant le client dans ce processus.

Le but de cette activité est d'aider à contrôler l'état dépressif du client dans une stratégie d'adaptation au marché du travail et la régularisation du côté maniaque se fait à titre de prévention aux états dépressifs. Il ne s'agit donc pas d'un traitement d'un trouble cyclothymique et elle ne devrait pas être utilisée à cet effet sans avoir une formation nécessaire pour intervenir sur le plan psychothérapeutique grâce à cette technique.

À noter que la première étape pourrait également être effectuée seule.

PHASE DU PROCESSUS

Cette activité se retrouve davantage dans la phase action d'un processus d'orientation afin d'aider le client à trouver des mécanismes susceptibles de combattre les pièges déjà vécus par le passé lors de la mise en application de son plan d'action.

MOTS-CLÉS

- Ancrage
- Cyclothymie
- Gestion
- Identification
- Solutions

SOURCES D'INSPIRATION ET RÉFÉRENCES

Tiré du vécu personnel

Technique de l'ancrage, Programmation neuro-linguistique

Granier, E. (2006). *Idées noires et tentatives de suicide. Réagir et faire face.*

Paris, France : Odile Jacob, (p. 76-80).

INDEX DES MOTS-CLÉS

Absence d'objectifs	372
Absence de diagnostic	74
Abus verbal	312
Acceptation des limites du passé	85
Acceptation	110, 114
Accident de travail.....	98
Accomplir	114
Accomplissement.....	349
Action	308, 342
Activités quotidiennes.....	137
Adulte	91, 316
Affirmation de soi	163
Affronter.....	388
Alternatif.....	206
Ambivalence.....	391
Analogie	187
Analyse transactionnelle	198, 287
Analyser	152
Ancrage	395
Apitoiement.....	216
Appliquer	383
Appréhension positive	82
Apprentissage	98
Aptitudes	101
Aptitudes relationnelles.....	160
Art-thérapie	257
Aspiration	172
Atouts distinctifs	216
Attentes	40, 50

Attitude.....	223
Attitude critique	163
Attributions dysfonctionnelles	131
Autonomie.....	329
Avenir	332
Besoins	38, 67, 95, 238, 247
Besoins fondamentaux.....	60
Bien-être.....	19
Bilan.....	210
Bilan de travail.....	227
Blocage	160, 176
Cadre de référence.....	383
Capacité.....	98, 148, 301
Capacité décisionnelle	23
Capitaliser.....	316
Centralité	110
Cerner	38
Changement	87, 195, 210, 368, 391
Changement d'attitude	122
Choix	63, 140, 257, 349, 352
Choix d'études.....	376
Choix de carrière	101, 105
Choix de formation	183
Choix de programme	32
Choix éclairé	340
Chronologie.....	356
Cibler	56, 336
Clarifier.....	95, 345
Client délinquant	372
Client embrouillé.....	29
Clientèle immigrante	167

Climat de confiance	71
Collègues	144
Communication.....	126, 144, 191, 231, 325
Compétences.....	32, 43, 98
Comportement	206, 301, 320, 342
Comportement addictif.....	368
Concept de soi.....	67
Conciliation.....	264
Confiance en soi.....	23, 167, 329
Confusion	122
Connaissance de soi.....	32, 60, 67, 172, 359
Conscience	110
Conscientiser	179, 221, 254, 305
Conséquences	206, 372
Considération	191
Consommation d'alcool.....	368
Contact	244
Contexte.....	290, 320
Contraintes	345
Coopération empathique.....	260
Création	19
Critique.....	294
Croyances	216, 260
Croyances erronées	167, 172, 213, 276
Cyclothymie	395
Danger.....	308
Décentration cognitive.....	276, 325
Décision	140, 352
Déconstruire	216
Décortiquer	290, 340
Définition	43

Degré	308
Démarche.....	26, 227
Démarche d'orientation	340, 356
Démotivation.....	122, 340
Dépendance	219
Désamorcer.....	26
Déséquilibre	312
Dessin.....	187
Déstabiliser	56
Détachement.....	114
Déterminer.....	56
Deuil.....	316
Difficultés.....	349
Dilemme.....	63
Dimension interpersonnelle.....	191
Discours intérieur	223, 294
Discussion	71
Distinguer	297
Distorsions.....	301
Domaine d'emploi.....	29
Doutes	87
Échec scolaire	250
Éclaircir	29
Élèves du secondaire	250
Élimination	78
Émotions	19, 47, 160, 223, 234, 287, 368
Empathie	231, 276, 325
Emploi difficile	87
Engagement	50, 137, 140, 156, 386
Enjeux	345
Enjeux personnels.....	247

Énoncer	241
Entreprendre.....	56
Environnement.....	195, 320
Envisager	356
Équilibre	264
Espoir	160
Estime de soi.....	271, 294, 359, 364
Étape	336
Étape intermédiaire	364
État de crise.....	312
État émotionnel.....	312
État interne.....	282
États du moi	198
Être actif.....	227
Être intérieur	244
Évaluation.....	74, 308
Évaluer	352, 383
Évitement.....	206
Exigences	254, 336
Exploration	53, 78, 101, 105, 191
Expressin	19
Exprimer.....	297
Extraire.....	60
Facteurs causaux.....	131
Famille.....	210
Fausse croyances	56
Favoriser.....	95
Focus	29
Forces	152
Formation professionnelle	376
Fuite	140, 380

Futur	183, 356
Gestalt thérapie.....	213
Gestion	219, 395
Guides de conduites	202
Hésitation	345
Hiérarchiser	95
Ici et maintenant	114
Idées noires	187
Identification.....	78, 395
Identifier	29, 352
Identité	110, 144
Illustration.....	254
Images positives.....	71
Imagination.....	250, 257
Immobilisme	332
Impact.....	352
Impact des actions	254
Implication.....	305
Indécision	247, 257, 345
Influence.....	118, 163
Influencer.....	241
Information	163, 349
Information kinesthésique	53
Inspiration	244
Intention	332
Interaction	198
Interaction corporelle	231
Interaction professionnelle.....	325
Intérêts	43, 71, 101
Intérêts multiples	91
Interprétation.....	260

Introjection.....	163, 213
Introspection	250
Jeu de rôles.....	231, 254
Jeune adulte	238
Journal de bord.....	105
Jugement critique	137
Lâcher prise	82
Liberté d'action.....	282
Liens	210
Limites	152, 372
Locus de contrôle	110
Logique circulaire	140
Maximiser	234
Mécanismes d'évitement	156
Mécanismes d'implication	260
Métaphore.....	40, 67, 118, 156, 202, 257, 340
Mise à pied.....	271
Mise en situation.....	23
Mode de fonctionnement	152
Modification	195
Moduler	241
Moment présent	82
Moral	241
Motivation	50, 368
Motivation intrinsèque.....	342, 391
Nommer	95
Non verbal.....	231
Nouveau départ.....	195
Nouvelle relation	71
Nouvelles avenues	364
Objectifs.....	38, 40, 43, 50, 336, 359

Objectif de vie.....	82
Objectif irréaliste	364
Objectif réaliste	364
Observation.....	114
Obstacles	219
Opinion des autres.....	238, 329
Options	26
Outils.....	234, 380
Ouverture.....	244
Parents	376
Partager	47
Participation.....	372
Passer à l'action	380
Peinture	98
Pensée.....	19, 223
Pensée automatique	114
Pensée irréaliste	294
Pensée négative	156, 282, 290
Pensée positive	282
Perception	23, 63, 87, 126, 148, 183, 213, 282, 332
Perfectionnisme.....	152
Persévérance	386
Personnalité	198
Personnes significatives.....	238
Perspectives	260
Peurs	388
Pistes de solutions.....	383
Plan d'action	287, 386
Positif et négatif.....	63
Possibilité.....	349
Potentiel.....	216, 359

Pour et contre	63
Préférence	118
Prévention.....	74
Principe.....	290
Prise de décision.....	53, 91
Processus d'orientation	50
Processus de changement.....	176
Processus de deuil.....	271
Processus décisionnel	118
Programme d'étude.....	78
Projection	183
Projet professionnel.....	340
Qualités	23, 172
Question stratégique	294
Questionnement.....	316
Ralentissement.....	227
Réaction	126
Réaliser	301
Réalisme	40
Réalité.....	126, 223, 290
Recadrage	320
Recadrer	87
Récapituler.....	241
Recentrer	238
Recherche d'emploi	213
Récompense	342
Reconnaissance.....	187
Reconnaître	56, 118, 376
Récupérer.....	297
Rédaction	386
Réévaluation	187

Référence de spécialiste.....	74
Réflexion	43, 122, 202, 219
Réinsertion	167, 271
Relation intrapersonnelle.....	179, 297
Relation interpersonnelle.....	144, 198, 276
Relation multiethnique	276
Relationnel.....	191
Renforceur positif	342
Réorientation.....	91
Représentation	176
Représentation figurée.....	131
Représentation parentale.....	105
Reproduction parentale	301
Résistance.....	183, 305, 391
Résonance.....	297
Résonance interpersonnelle	195
Respect	137
Ressources.....	78, 148, 250, 359
Ressources personnelles	91, 316
Restructuration cognitive	131
Résultats.....	40
Retour aux études.....	336
Rêves	202, 244
Rôles inversé.....	305
Rôles de vie	264
S'affirmer	179
S'évaluer	137
S'exprimer.....	29
S'orienter	32
Santé mentale	148
Schémas	238

Se lancer	332
Se mobiliser	26, 329, 386
Se positionner	179
Se projeter.....	234, 356
Sensation	126
Sensations significatives	47
Sentiments.....	206
Sentiment d'efficacité personnel	167
Sentiment d'urgence.....	26
Sentiment de culpabilité	131
Sentiment parasite	287
Situations stressantes	287
Solutions.....	176, 234, 250, 395
Souffrance.....	160
Soutien	312
Stratégie.....	264
Suicide.....	308
Symptômes bipolaires	74
Tâches	388
Temps d'arrêt.....	122
Tergiverser	247
Transformer ses plaintes	364
Transition	210, 264, 380
Transposer.....	60
Transposition	320
Traumatisme.....	148
Valeurs	63, 101, 156, 172
Valeurs principales	202
Valoriser	376
Vécu émotionnel.....	271
Vécu	219

Vécu subjectif	47
Verbalisation	47
Verbaliser	38, 179
Vision dynamique.....	144
Visualisation	53, 176, 247, 305, 325, 380

INDEX DES AUTEURS

BARTLETT, JOANNE

Lien émotion-pensée.....	233
La personne imaginaire	250
Moments de plaisir, de joie et de bonheur.....	234

BERGERON, GENEVIÈVE KATIA

Après un parcours fragmenté... Dans quelle voie se diriger ?	122
Ça, ou autre chose ... Modifier la dynamique du client.....	140
Quel est le problème?	87
Pour un meilleur rapport avec l'autorité.....	372

BERGERON, MARIE-CLAUDE

La cible	38
----------------	----

BRAULT, JULIE

Accepter ou bloquer les pensées automatiques: exercice der présence attentive (pleine conscience).....	114
Comment voyager avec des passers trouble-fête et arriver à la destination voulue ?	156
L'étoile filante: exercice de réflexion sur les valeurs.....	202
Surprendre notre esprit la main dans le sac : exercice de défusion cognitive	290

CHERY, SANDRA EMMANUELLE

Les rôles de ma vie	264
Il faut toujours, jamais	213

DE LORIMIER, CLAIRE

Y a-t-il un pilote dans l'avion ? 329

DESBIENS, JENNIFER

Du soleil à travers les nuages 187

Une course contre la mort 308

Un point d'attache au milieu des montagnes russes 395

DUMOULIN, MARIE

Quiz perspectives 260

Le miroir de l'empathie 231

S'intéresser à la différence 276

Visualisation empathique 325

DRONIOU, KATIA

Dessine-moi... Un changement 176

L'effet boule de neige 195

Il était une fois... Moi et ma famille 210

Si j'étais toi 380

GAGNON, JULIE

La boîte à spaghetti, j'aime trop de choses! 26

Le jeu de cartes, je suis trop vieux! 216

Visualisation: j'ai rien fait de mal! 320

GINGRAS, CATHERINE

La boîte à surprises 29

GOULET, MARIE-ÈVE

Mon projet professionnel, c'est moi choix! 238

La photographie: parce qu'une image vaut mille mots 67

Vers une reconquête de son «bagage» de vie316

HUPPÉ, CAROLINE

Affronter une situation plutôt que d'entretenir l'immobilisme.....332

Donner rendez-vous au client dans dix ans 183

LAJOIE, DANIEL

Une nouvelle transition 101

LANDRY, VÉRONIQUE

Éviter, moi ? Jamais !.....206

Sortir du cadre... De belles découvertes!383

Un engagement, un pas vers l'avant386

Une tâche, une montagne: une étape à la fois.....388

LAVIGEUR, VALÉRIE

La balance des attributions 131

Le soleil au dessus des nuages282

Quand le bohneur se trouve devant soi.....82

LEBEL, KIM

L'ors d'un moment d'impasse... Que faire ?.....227

Travailler avec résistances305

LESAGE-AVON, AMÉLIE

La course au trésor40

Dessine-moi ton modèle idéal ! 172

L'émotion dans les 5 sens.....47

Les personnages en soi.....247

MARTIN-SANCHEZ, ÉMILIE

De coeur à coeur	160
Le jeu des 10 «Je»	50
Oh soi, parle au moi!	244
La théorie du burger.....	95

MORASSE, VÉRONIQUE

À la soupe! (ou comment visualiser ses influences dans un processus décisionnel.....	118
Le calendrier fil d'Ariane	137
Le casse-tête motivationnel.....	342

MORIN, MARJORIE

Le jeu de la bascule	219
Partir du bon pied	368

MUKAMUSONI, JOSÉPHINE

L'auto-tromperie fonctionnelle	126
--------------------------------------	-----

OLIGNY, CHANTAL

J'objective mes objectifs	364
Tais-toi critique intérieur.....	294

OUELLETTE-MICHAUD, GABRIELLE

L'acceptation identitaire	110
Poursuivre ou référer ?	74

PÉPIN, LUC

Au menu de votre processus.....	340
Faire une BD de son plan d'action	356
Le «Mot-Rôle» ou le moral pour le dire	241

Photos et approbation	71
-----------------------------	----

PINEDA, MARCELA

À la croisée des chemins.....	336
Le cube rubik: multiple facette	43
Un malheur confortable: le changement	391

PLANTE, JULIE

Le pouvoir de l'imaginaire.....	257
Une image qui vaut mille mots	98

PERREAULT, CATHERINE

De l'infini à soi	163
L'esquisse.....	50
L'expérience multisensorielle	53

PRUDHOMME, JANE

Dépasser ses craintes et retrouver sa confiance en soi pour apprivoiser le marché du travail.....	167
Se reconstruire suite à une perte d'emploi	271
Sortir de l'impasse d'un choix de carrière	91

RACINE, MARIE-ÈVE

Un nouveau départ.....	312
------------------------	-----

RIBIÈRE, DOMINIQUE

Carte d'identité du travailleur.....	144
Devenir présent à soi.....	179
Du tu...tu...klaxon au tu relationnel et explorateur.....	191
Le tambour des émotions	297

SAINT-AMAND, DONATA

Imagerie cognitive.....	56
La réforme.....	376
Toute histoire à ses racines	301
Un pas à la fois!	105

SIMONEAU, CHANTAL

Le classeur magique.....	32
Les états du moi.....	198
Miroir, miroir, dis-moi qui je suis !	359

SIMONEAU, ISABELLE

Au-delà des mots.....	19
Décision à la carte.....	352
Changement payant	148

ST-PIERRE, JOËLLE

La chaise professionnelle.....	345
Le point de la performance	254
Le stress : comment réagis-tu ?	287

SÉGUIN-LEFEBVRE, BIANCA

Au travers des autres	23
Lequel des deux chapeaux ?	63

TOUGAS-OUELLETTE, JULIE

Comment je remplis mon pot ?	152
Le choix dirigé.....	349
Prendre une décision lorsque nous avons trop de choix	78