



Fiche Technique

Question ouverte

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

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

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

Comment faire ?

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

Par exemple, la simple phrase "je me sens triste" est un allant de soi qui nécessite une description plus fine car chaque personne a sa propre définition de la tristesse. On peut donc par une simple question ouverte tenter de cerner plus exactement ce que la personne éprouve réellement (Pouvez-vous me dire ce que vous éprouvez exactement lorsque vous vous sentez triste ? A quoi pensez-vous dans ces moments-là ? etc.)



Fiche Techniques

La reformulation de contenu

Elle permet de vérifier que l'on a bien compris ce que la personne voulait nous dire et elle permet de recentrer l'entretien quand celui-ci semble prendre plusieurs directions à la fois. La capacité à reformuler ce que l'autre vient d'exprimer constitue le premier stade d'apprentissage de l'écoute.

Elle a trois objectifs :

- Permettre au praticien de vérifier son niveau de perception afin d'être sûr qu'il comprend bien ce que la personne est en train de lui décrire.
- Faire comprendre à la personne que vous écoutez ce qu'elle dit.
- Cristalliser les observations et les commentaires de la personne en reprenant ce qu'elle a dit d'une manière plus concise.

La reformulation des émotions et des sentiments

Elle consiste à essayer de formuler les émotions et les sentiments qu'une personne éprouve ou tente de nous exprimer pour l'aider à mieux se comprendre elle-même.

Cela suppose que le praticien se concentre non seulement sur ce que la personne dit mais aussi sur la manière dont elle le dit.

Les six émotions de base :

- la peur (inquiet, méfiant, ...)
- la colère (frustré, agressif, ...)
- la tristesse (abattu, peiné, ...)
- le dégoût (déçu, écoeuré, ...)
- la surprise (étonné, saisi, ...)
- la joie (satisfait, content, ...)

Comment travailler les sentiments négatifs ?

Le praticien doit fonctionner, face à un sentiment négatif, comme un miroir renvoyant à la personne son propre Moi la rendant capable à partir de cette nouvelle perception de se réorganiser. Quand la personne est découragée, quand elle a pensé au suicide, quand elle se sent accablée par sa maladie, la tendance naturelle est d'essayer de dédramatiser la situation. En fait, il est préférable d'aider la personne à faire face à ses sentiments et à les reconnaître pour ce qu'ils sont afin qu'elle puisse les prendre en compte et en faire quelque chose. On découvre ainsi, à l'occasion, que se cache derrière un sentiment négatif un désir positif inconnu de la personne (ex: sous le découragement se cache une colère sous laquelle se cache une peur qui, elle-même, permet l'expression d'un désir que la personne avait en elle mais qu'elle n'osait pas réaliser).

Cette fiche a été rédigée à partir d'extraits des ouvrages suivants :

C. Tourette-Turgis (1996). *La rétinite à CMV – Guide de counseling*. (pp. 56-58). Ed. Comment Dire

C. Tourette-Turgis (1992). *Guide de prévention – Comment conduire des actions en éducation pour la santé sur l'infection par le V.I.H. auprès des jeunes en milieu scolaire*. (chap. I – p. 64). Ed. Comment Dire / AFLS

<http://www.counselingvih.org/fr/definition/reformulationcontenus.php>

<http://www.counselingvih.org/fr/definition/reformulationemotions.php>



Fiches Technique

La clarification

La clarification consiste à rendre plus clairs certains aspects évoqués au cours de l'entretien.

Elle a pour objectifs d'accroître les capacités d'analyse et de verbalisation du client concernant des situations, des événements ou des sentiments.

Exemple :

"Vous me dites que vous avez été déçu. Qu'entendez-vous par là ?"