

QUESTIONS OUVERTES

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 ? à quoi pensez-vous dans ces moments-là ?» etc.)

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

C. Tourette-Turgis (1996). La rétinite à CMV – Guide de counseling. (p. 62). 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. 59). Ed. Comment Dire / AFLS

REFORMULATION DE CONTENUS

La reformulation de contenus 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.

La reformulation 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.

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

C. Tourette-Turgis (1996). La rétinite à CMV – Guide de counseling. (p. 62). 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. 59). Ed. Comment Dire / AFLS

REFORMULATION DES ÉMOTIONS ET DES SENTIMENTS

La reformulation des émotions et des sentiments 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,...*)

Il existe plus de 200 termes pour exprimer les sentiments. Par exemple, face à la rétinite à CMV, les sentiments les plus souvent exprimés sont : le désarroi, la peur, l'injustice, l'inquiétude, l'effroi, l'impuissance, la dévalorisation, l'exaspération, la perte, la solitude, la vulnérabilité, la honte, le désespoir, la panique, l'insuffisance, le découragement, la finitude mais aussi l'accomplissement, la réalisation, le libre choix, la vérité, l'authenticité, l'infini, la nostalgie.

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. (p. 62). 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. 59). Ed. Comment Dire / AFLS

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 ?»

FOCALISATION

La focalisation a pour objet de stimuler le processus exploratoire et de faciliter la résolution de problèmes.

Les fonctions de la focalisation

- Faire passer à l'expression d'une émotion plus profonde.
- Retrouver l'origine d'un sentiment.
- Permettre à la personne de se réapproprier son problème.
- Faciliter la résolution de problèmes.

Les questions facilitant la focalisation

- Pouvez-vous essayer de dire ou d'imaginer à qui s'adresse votre colère ?
- Qu'avez-vous envie de dire à cette personne ?
Si elle était là avec nous, qu'est-ce que vous lui diriez ?
- Comment est-ce que vous pourriez lui dire ce que vous ressentez ?
- Comment pensez-vous que votre entourage va réagir ?
- Qu'est-ce que vous retenez de tout cela ?
- Qu'est-ce que vous allez faire de tout ce que vous avez découvert maintenant sur vous-même ?
- Comment voyez-vous la solution à votre problème ?
- Qu'est-ce que cette solution suppose ?
- Comment vous sentez-vous face à ce problème ?

Cette fiche a été rédigée à partir d'extraits de l'ouvrage suivant :

C. Tourette-Turgis (1996). La rétinite à CMV – Guide de counseling. (p. 62). Ed. Comment Dire

TECHNIQUE DU REFLET

La technique du reflet des sentiments est un essai de compréhension du point de vue du client. Cela consiste à communiquer au client ce que l'on perçoit des émotions et des sentiments qu'il éprouve dans le moment présent ou qu'il dit avoir éprouvés au cours de situations évoquées pendant l'entretien. Cela nécessite que le praticien se concentre non seulement sur ce que la personne dit, mais aussi sur la manière dont elle le dit.

Le reflet des sentiments est un moyen et non une fin en soi. **Le reflet des sentiments ne sert pas seulement à ramener à la surface un vécu intérieur mais aussi à mettre en lumière un certain nombre de problèmes. Le rôle du counselor consiste à fonctionner comme un miroir. Cette attitude augmente la capacité de compréhension de soi du client.**

Il existe de nombreux mésusages de cette technique.

Le plus grand consiste à croire que l'expression et l'identification des sentiments et des émotions possèdent en eux-mêmes une valeur thérapeutique et de s'en tenir là, voire même d'en faire la technique principale du counseling. Les choses ne fonctionnent pas ainsi, **l'efficacité de la technique du reflet réside essentiellement dans le fait que l'expression des sentiments est un moyen mais non une fin en soi.** Elle est un moyen au service du client.

En effet, il est important que le client se rende compte par lui-même non seulement de l'intérêt qu'il peut avoir à pouvoir exprimer ses sentiments dans certaines situations mais aussi de l'intérêt à connaître ses sentiments et à faire confiance à ce qu'il ressent face aux personnes et aux situations pour conduire sa vie.

L'expression des sentiments négatifs ou hostiles dans une relation et dans un climat d'acceptation a souvent pour effet de désamorcer les passages à l'acte. Se sentir compris et accepté est un élément important en counseling même s'il n'en constitue en aucun cas la totalité.

Ce travail de formulation est très important ; il aide les personnes à découvrir et à avoir confiance dans ce qu'elles ressentent et éprouvent.

Fonctions du reflet

- **Permettre à la personne de s'ouvrir** à ce que ce sentiment ou cette émotion lui signale (par exemple, la peur signale l'existence d'une menace, la tristesse signale l'existence d'une blessure, la colère renvoie à l'existence d'une entrave).
- **Aider la personne à reconnaître le sentiment exprimé.**
- **Vérifier que l'on a bien compris.**
- **Permettre à la personne d'accéder ensuite à une autre émotion** sous-jacente.

LES SILENCES

Exceptés les silences qui surviennent lors des premiers entretiens et qui révèlent la peur et l'inconfort du client ou du conseiller liés à leur rencontre, l'irruption de moments silencieux est souvent favorable au processus du counseling.

La plupart des conseillers restent silencieux quand le silence est à l'initiative du client et ils interviennent en fonction de la place du silence dans l'entretien et de ce qu'ils perçoivent comme étant les besoins du client. **Le silence favorise l'entrée en contact du client avec lui-même.** C'est un moment d'élaboration important s'il peut se vivre en présence d'une autre personne.

Il favorise la prise de conscience de soi et fait découvrir une autre forme de présence au monde.

Les types de silence

- La pause après l'expression d'un sentiment
- Le passage d'un thème à un autre
- La pause contemplative
- La pause douloureuse
- Le silence timide
- Le besoin de soutien
- Le silence après la découverte.

LA VALORISATION *

C'est quoi ? à quoi sert-elle ?

La démarche de demande d'aide ou d'accompagnement est parfois vécue comme une preuve de faiblesse, un échec. **Valoriser la démarche d'une personne qui demande de l'aide** à une autre personne ou à une structure **l'autorise à aller plus loin.**

Cela lui montre d'emblée qu'**on considère toute demande d'aide comme une forme de courage**, le courage d'être ce que l'on est avec ses forces de résilience et aussi ses besoins, ses fragilités, ses zones de vulnérabilité.

Oser dire à quelqu'un «**j'ai besoin d'aide**» est une preuve de fiabilité de soi envers soi. Si la personne n'en est pas persuadée, alors **valoriser sa démarche est un moment important dans le processus d'aide et d'accompagnement.**

* C. Tourette-Turgis, M. Rébillon (2019).

Cancer et travail - Manuel d'écoute et d'accompagnement pour les entreprises. Ed. Comment Dire (page 82)

LA VALIDATION *

C'est quoi ? à quoi sert-elle ?

La validation consiste à reconnaître que les réactions, les sentiments, les émotions qu'une personne ressent et exprime sont des **réactions, sentiments, émotions que la personne peut éprouver sans avoir à se sentir coupable, inquiète ou gênée.**

Elle sert à rassurer la personne sur le fait que ce qu'elle éprouve et ressent, même si c'est totalement inconnu pour elle, fait partie des réactions souvent observées face à une telle situation.

Il est parfois très important de **valider une expérience vécue.**

Cela permet à la personne de se sentir reconnue et acceptée comme elle est et l'aide en retour à **prendre en compte ce qui se passe pour elle en entrant en contact avec son monde intérieur.**

* C. Tourette-Turgis, M. Rébillon (2019).

Cancer et travail - Manuel d'écoute et d'accompagnement pour les entreprises. Ed. Comment Dire (page 82)

LA SYNTHÈSE OU LE RÉSUMÉ *

C'est quoi ? à quoi cela sert ?

La synthèse consiste à résumer les différents moments et contenus de l'entretien de manière à rassembler tous les éléments explorés et permettre à la personne de disposer d'une trace vivante et active de son histoire et de sa problématique, reprise dans la parole de quelqu'un d'autre.

Elle a un **effet d'ancrage** et permet à la personne de **prendre conscience du chemin mental et émotionnel parcouru** entre le moment où a démarré l'entretien et le moment où on se trouve.

Elle lui permet aussi de disposer d'une manière empathique de l'exposé de sa propre situation mise en récit par une autre personne bienveillante et bien-traitante.

En termes de bénéfices attendus en counseling, la synthèse permet de passer à une autre étape dans l'entretien.

* C. Tourette-Turgis, M. Rébillon (2019).
Cancer et travail - Manuel d'écoute et d'accompagnement pour les entreprises. Ed. Comment Dire (page 83)