

COUNSELING

STRATÉGIE RÉSOLUTION DE PROBLÈME



1

INVENTER VALORISER
RÉUSSIR ACCOMPAGNER

LES POSTULATS DU COUNSELING DE RÉSOLUTION DE PROBLÈME

- > C'est la personne qui **génère** avec l'aide du praticien du counseling **les solutions** qu'elle imagine
- > Le praticien du counseling* **accompagne** la personne mais ne lui dicte aucune solution
- > Le praticien du counseling **répond aux questions et aux besoins** de la personne

LES ATTITUDES ET TECHNIQUES

- > Poser des questions ouvertes
- > Inviter la personne à s'exprimer en se censurant le moins possible
- > Solliciter la personne activement
- > Encourager
- > Valoriser
- > Accueillir toutes les solutions

QUI PERMETTENT À LA PERSONNE DE :

- > Mobiliser ses ressources internes et celles de son environnement
- > Exprimer ses rêves, ses désirs, ses idées
- > Découvrir ses capacités créatives
- > Reprendre confiance en elle-même
- > Améliorer son sentiment d'auto-efficacité

* La forme masculine utilisée dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes, et ce dans le but d'alléger le texte.

RÉSOLUTION DE PROBLÈME



2

CLARIFICATION DU CONTEXTE DU PROBLÈME À RÉSOUDRE

1 - Quel est le problème que vous désirez résoudre en priorité ?

2 - Quelles autres personnes sont concernées par ce problème ?

☐

Conjoint(e)

☐

Famille

☐

Proches

☐

Collègues

☐

Manager

Autre _____

BRAINSTORMING SUR LES SOLUTIONS

3 - Inviter la personne à générer toutes les solutions qui lui viennent spontanément à l'esprit ou qu'elle a déjà imaginées.

*«Je vous propose qu'on liste le plus de solutions possibles
sans vous préoccuper si elles sont ou non réalistes»*

Solution 1	
Solution 2	
Solution 3	
Solution 4	

4 - Quelles est la solution que vous préférez ?

Solution N° _____

5 - Quelle est selon vous la solution la plus réaliste ?

Solution N° _____

6 - Laquelle choisissez-vous entre ces deux solutions ?

Solution N° _____

RÉSOLUTION DE PROBLÈME



3

BESOINS COMPLÉMENTAIRES PAR RAPPORT À LA SOLUTION ET PROPOSITIONS ÉVENTUELLES DE L'ANTENNE

7 - De quoi avez-vous besoin par rapport à cette solution ?

INFORMATION	☐ Oui	☐ Non
SOUTIEN	☐ Oui	☐ Non
ACCORD À OBTENIR	☐ Oui	☐ Non
EN PARLER AVEC D'AUTRES AYANT LA MÊME EXPÉRIENCE	☐ Oui	☐ Non

PLAN D'ACTION

8 - Je vous propose de voir ensemble comment mettre en place cette solution :

QUI	
QUOI	
QUAND	
OÙ	
COMMENT	
AVEC QUI	

Les Fiches supports et outils de counseling
ont été élaborés à partir de notre expertise et expérience en counseling.
Pour les thèmes abordés sur «cancer et travail», nous nous appuyons sur la revue de la littérature scientifique.

COUNSELING

STRATÉGIE PRISE DE DÉCISION



1

ÉCOUTE ACTIVE
VÉRIFIER LA COMPRÉHENSION
SOUTENIR
PRENDRE EN COMPTE
D'AUTRES QUESTIONS

Les postulats du counseling de prise de décision :

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

Les attitudes et techniques

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

...qui permettent à la personne de :

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

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

* La forme masculine utilisée dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes, et ce dans le but d'alléger le texte.

PRISE DE DÉCISION



CLARIFICATION DU CONTEXTE DE LA DÉCISION À PRENDRE

1 - Quelle décision devez-vous prendre ?

2 - Pour quelles raisons devez-vous prendre cette décision ?

3 - Quelles autres personnes sont concernées par cette décision ?

☐

Conjoint(e)

☐

Famille

☐

Proches

☐

Collègues

☐

Manager

Autre _____

4 - Quand devez-vous faire ce choix ? _____

EXPLORATION DES OPTIONS DE LA PERSONNE

	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
Option 1		
Option 2		
Option 3		

OPTION PRÉFÉRÉE

☐

1

☐

2

☐

3

☐

Incertain(e)

IDENTIFICATION DES BESOINS COMPLÉMENTAIRES POUR PRENDRE LA DÉCISION

- Information
- Soutien
- Accord(s) à obtenir
- En parler avec d'autres ayant la même expérience

☐

OUI

☐

NON

☐

OUI

☐

NON

☐

OUI

☐

NON

☐

OUI

☐

NON

PLANIFICATION DES PROCHAINES ÉTAPES SELON LES BESOINS IDENTIFIÉS

COUNSELING

STRATÉGIE GESTION DE CRISE



1

ACCUEILLIR SOUTENIR
APAISER

LES POSTULATS DU COUNSELING DE GESTION DE CRISE

- > **Éviter** à la personne de s'effondrer
- > Le praticien du counseling* adopte une **attitude empathique, ouverte et chaleureuse**
- > **Les émotions de la personne sont accueillies et acceptées sans jugement**

LES ATTITUDES ET TECHNIQUES

- > **Valider** immédiatement le vécu et les émotions de la personne
- > **Reconnaître** la situation vécue par la personne comme difficile pour elle
- > **Adopter** une posture gestuelle de soutien et de réassurance
- > **Apporter** un soutien émotionnel
- > **Utiliser des mots porteurs** qui expriment l'espoir, la confiance dans le potentiel de développement de la personne
- > **Explorer** les ressources internes de la personne

QUI PERMETTENT À LA PERSONNE DE :

- > **Se sentir acceptée** et en partie comprise
- > **Oser formuler** sans honte ce qu'elle ressent
- > **Réduire** ses sentiments d'impuissance et de culpabilité
- > **Trouver** en elle et dans son environnement des ressources mobilisables

* La forme masculine utilisée dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes, et ce dans le but d'alléger le texte.

GESTION DE CRISE



2

CLARIFICATION DU CONTEXTE

1 - Quelle est la nature de la crise ?

2 - Quels sont les espaces de vie de la personne qui sont impactés par la crise ?

☐ Vie professionnelle ☐ Vie personnelle ☐ Vie sociale

Autre _____

3 - Quelles autres personnes sont concernées par la crise ?

☐ Conjoint(e) ☐ Famille ☐ Proches

☐ Collègues ☐ Manager Autre _____

4 - Explorer les ressources disponibles dans l'entourage de la personne

Je vous propose qu'on liste TROIS personnes qui selon vous pourraient vous aider à faire face immédiatement à cette situation difficile :

	COMMENT CETTE PERSONNE PEUT-ELLE VOUS AIDER ?
Personne 1	
Personne 2	
Personne 3	

BESOINS COMPLÉMENTAIRES POUR FAIRE FACE À LA CRISE

INFORMATION

☐ Oui ☐ Non

SOUTIEN

☐ Oui ☐ Non

ACCORD(S) À OBTENIR

☐ Oui ☐ Non

EN PARLER AVEC D'AUTRES AYANT LA MÊME EXPÉRIENCE

☐ Oui ☐ Non

© COMMENT DIRE 2018