

formation counseling

Eric Maniscalco, coordinateur d'action ENIPSE en Bretagne



Le counseling ?



Entretien dans lequel un professionnel fournit à une personne une aide, une facilitation, une médiation.

Cet entretien va permettre au patient/usager de :

- Prendre une décision, faire un choix
- Entreprendre l'action ou les actions nécessaires en vue de gérer une situation



Le counseling ?



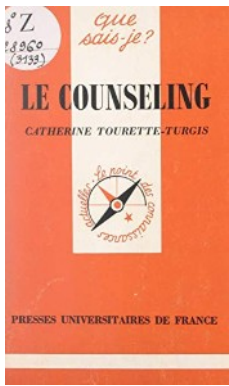
Organisation
mondiale de la Santé

L'OMS définit le counseling ainsi

“un dialogue confidentiel entre un patient et un soignant. Son objet est de permettre au patient de faire face au stress et de pouvoir prendre des décisions personnelles. »

En 1987, l'OMS recommande le counseling comme méthode pour réduire l'épidémie de VIH.

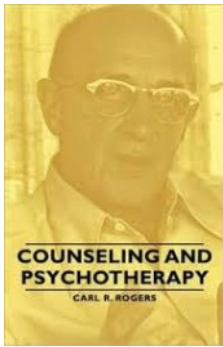
Catherine Tourette-Turgis développe ce mouvement en France.



Catherine Tourette-Turgis



« Le Counseling est une forme d'intervention, brève, de nature thérapeutique et/ou éducative, qui a pour objectif d'aider une personne à mobiliser ses propres ressources pour faire face à un événement ou à une situation qui nécessite l'adoption ou le maintien d'un ensemble d'adaptations ou de changements personnels ».



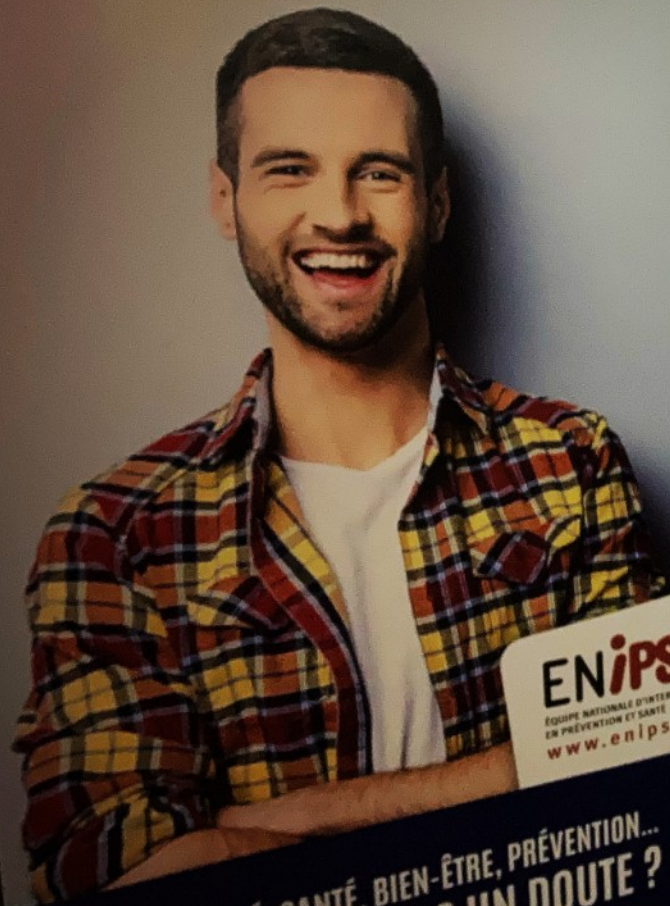
Aux origines du counseling : Carl Rogers

Psychologue humaniste nord-américain
1902 – 1987

champs de la psychologie clinique, de la relation d'aide et de l'éducation.

Sa méthode, (ACP) Approche Centrée sur la Personne, met l'accent sur la qualité de relation entre le thérapeute et le patient. C'est une élaboration qu'il a d'abord appelé la « non directivité », également connue aujourd'hui sous le terme de « Counseling Rogerien ».

GRATUIT,
ANONYME



ENIPSE
ÉQUIPE NATIONALE D'INTERVENTION
EN PRÉVENTION ET SANTÉ
www.enipse.fr

SEXUALITÉ, SANTÉ, BIEN-ÊTRE, PRÉVENTION...
UNE QUESTION ? UN DOUTE ?

NOS CHARGÉS DE PRÉVENTION
VOUS RÉPONDENT !

Le counseling
Une relation humaine qui
se pratique là où se
rencontrent les problèmes

ENIPSE

Les différents types d'entretien

QUESTIONNAIRE



DIRECTIF

ENTRETIEN
MÉDICAL

Zone d'autorité



SEMI-DIRECTIF

ENTRETIEN
TROD

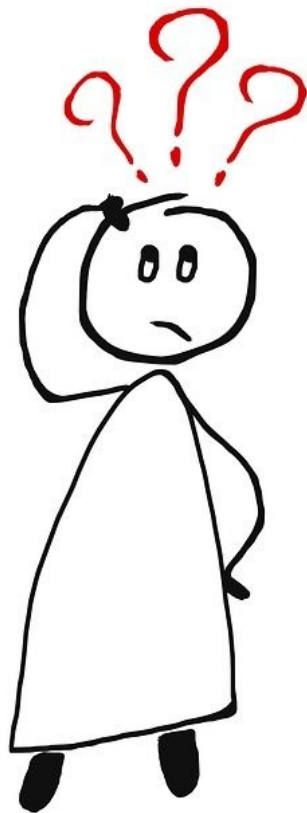
Zone de liberté



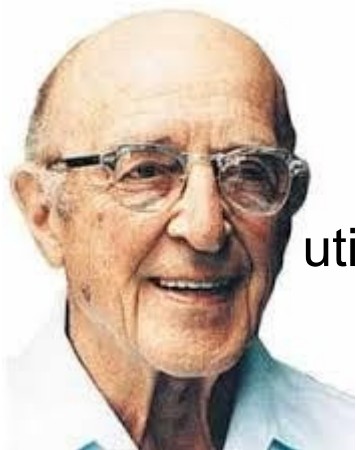
NON DIRECTIF

PSYCHANALYSE
COUNSELING

L'écoute active, qu'est-ce que c'est ?



L'écoute active, qu'est-ce que c'est ?



« **L'écoute active** est une technique de communication qui consiste à utiliser le **questionnement** et la **reformulation** afin de **s'assurer que l'on a compris** au mieux le message de son interlocuteur **et de le lui démontrer.** »

Carl Rogers

Les niveaux d'écoute

Le premier niveau → ce qui est dit dans la relation.

Cependant, à ce niveau, le thérapeute reste en position "d'écouter une histoire" comme s'il lisait un livre

Le second niveau, appelé aussi "attention flottante", s'intéresse à ce qui est dit mais aussi à ce qu'il y a "au-delà des mots" → on porte son attention aux mots choisis, aux aspects non-verbaux comme l'expression du visage, les attitudes corporelles, le mode respiratoire, etc. et para-linguistiques (volume, ton, rapidité...) utilisés par la personne reçue.

Le troisième niveau → l'écoutant est attentif à ses pensées, ses émotions, ses sensations corporelles. En effet, elles peuvent lui servir d'indicateurs sur ce qui se passe dans la relation et l'écoutant peut les utiliser en quelque sorte comme "une caisse de résonance" du développement de la relation.

Qu'est-ce qu'écouter ?

L'écoute en counseling est une pratique qui induit d'emblée un certain type de relation entre l'écouter et l'écouté.

Cette expérience d'écoute est souvent la première pour la personne qui s'exprime sur une difficulté. En effet, elle se sent écouté sans les filtres habituels constitués par le jugement, l'opinion hâtive dans la vie sociale ordinaire ou bien par l'évaluation et le diagnostic dans certaines méthodes psychologiques traditionnelles.



Les piliers de l'écoute active

3 postures et attitudes

L'empathie

La suspension du jugement

La congruence

4 outils

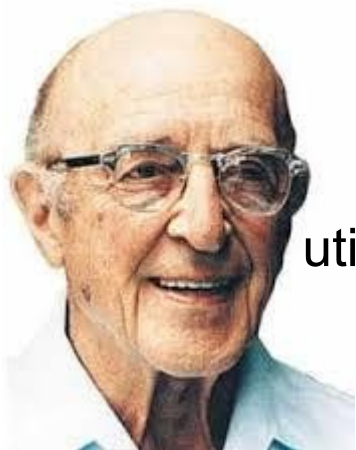
L'observation

La reformulation

Les questions ouvertes

Le résumé

L'écoute active, c'est ça !



« **L'écoute active** est une technique de communication qui consiste à utiliser le **questionnement** et la **reformulation** afin de **s'assurer que l'on a compris** au mieux le message de son interlocuteur **et de le lui démontrer.** »

Carl Rogers

Les 3 postures et attitudes

Dans le counseling centré sur la personne et non directif, Carl Rogers a posé « ***trois conditions nécessaires et suffisantes*** » permettant à une simple relation de devenir une relation d'aide :

L'empathie

La suspension du jugement

La congruence



L'empathie

L'empathie → la capacité de **percevoir le monde d'une personne**

Pour Carl Rogers : « percevoir de manière empathique, c'est percevoir le monde subjectif d'autrui « comme si » on était cette personne, sans toutefois jamais perdre de vue qu'il s'agit d'une situation analogue, « comme si ».

La suspension du jugement

Ne pas juger, c'est **accepter l'autre tel qu'il est**, tel qu'il se ressent ; c'est accepter ses forces, c'est accepter ses faiblesses, ses doutes, ses contradictions ... lui tout entier, elle tout entière, dans sa globalité...

La suspension de jugement est une qualité essentielle pour que **le climat de confiance** soit présent dans la relation.

Carl Rogers parle de " **regard positif inconditionnel** ".



La congruence

La congruence correspond pour Carl Rogers à l'authenticité, une sorte de cohésion interne, **l'harmonie entre la vie intérieure et son expression**. Pour Carl Rogers : Il s'agit d'être capable d'identifier et d'accepter ses qualités, carences, sentiments, préjugés... et de pouvoir les communiquer adéquatement.

La congruence est la capacité à prendre conscience du flux des sentiments et émotions qui nous traversent. Elle est presque synonyme de transparence ou d'authenticité en ce sens que l'écouter ne se présente pas comme un expert mais comme une personne réelle qui ne se cache pas derrière une façade de professionnel.



Les piliers de l'écoute active

3 postures et attitudes:

L'empathie

La suspension du jugement

La congruence

4 outils:

L'observation

La reformulation

Les questions ouvertes

Le résumé



L'observation

C'est le second niveau d'écoute, appelé aussi "attention flottante", s'intéresse à ce qui est dit mais aussi à ce qu'il y a "au-delà des mots"

→ on porte son attention aux mots choisis, aux aspects non-verbaux comme l'expression du visage, les attitudes corporelles, le mode respiratoire, etc. et paralinguistiques (volume, ton, rapidité...) utilisés par la personne reçue.

La reformulation

Pour l'intervenant :

- on s'assure qu'on a bien compris ce que la personne a exprimé
- on recentre l'entretien
- on aide la personne à clarifier ou développer ce qu'elle veut dire

Pour la personne rencontrée :

- elle prend conscience de ce qu'elle vient de dire
- elle peut affiner, corriger si nécessaire
- elle se sent écoutée

La reformulation

Trois possibilités

→ la reformulation en écho

On reprend les mots utilisés par la personne. Un mot, toute la phrase ou juste le dernier mot.

→ la reformulation en miroir

On utilise d'autres mots pour reprendre ce que la personne vient de dire

→ la reformulation des émotions

On intègre l'émotion perçue lors de l'échange

La reformulation

Exercice :

Lors de ma dernière rencontre, je n'ai pas utilisé de préservatif

Je n'aime pas me faire dépister

Je n'arrive pas à dire à mon partenaire qu'il ne me plaît plus

Je suis incapable d'avoir un rapport sexuel si je ne bois pas un peu avant

Je suis amoureuse de mon voisin mais je ne sais pas comment l'aborder



Les piliers de l'écoute active

3 postures et attitudes:

L'empathie

La suspension du jugement

La congruence

4 outils:

L'observation

La reformulation

Les questions ouvertes

Le résumé

Les différents types de question

Questions ciblées :

Le plus souvent, on pose des questions qui commencent par : Quand ? Pourquoi ? Qui ? Où ? Combien ?

- Elles permettent de clarifier la situation et d'obtenir une réponse précise
- Mais elles peuvent créer un sentiment d'interrogatoire et laissent peu de place pour s'exprimer

Questions fermées :

Est-ce que... ? Avez-vous... ? Etes-vous ... ?

- Elles permettent de vérifier qu'on a bien compris ce que dit l'autre
- Mais elles dirigent l'entretien artificiellement sans prendre en compte ce que l'autre voudrait dire et ne favorisent donc pas la discussion

Les questions ouvertes

Qu'est-ce qui vous amène... ? Dans quelles circonstances... ? Qu'est-ce qui vous fait dire ça ?

- Pousse l'autre à s'exprimer
- Favorise le recueil d'information
- Permet d'élargir le champ de l'exploration
- Favorise l'élaboration d'une réflexion
- Provoque la prise de conscience d'une problématique

Inconvénient : trop d'informations qui peuvent rendre difficile la compréhension de la situation



Les questions ouvertes

C'est une technique souvent utilisée pour **recueillir des informations ou des précisions**. 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 personnes à partager leur point de vue avec l'écouter**.

Elles responsabilisent la personne dans l'entretien et lui permettent d'explorer par lui-même les attitudes, les sentiments, les valeurs et les comportements.

L'écouter 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.



Les questions ouvertes

Exercice :

Ressentez-vous de la tristesse en ce moment ?

Utilisez-vous toujours des préservatifs ?

Vous êtes venu me voir parce que vous avez un problème sexuel ?

Pourquoi prenez-vous des risques dans votre sexualité ?

Le résumé ou synthèse

Résumer les moments et les points abordés lors de l'entretien est une bonne manière pour l'intervenant de vérifier :

- qu'il a compris le point de vue ou les informations données par la personne reçue
- que celle-ci a bien compris les informations données.
- de renforcer certaines informations qui paraissent les plus importantes.



Les piliers de l'écoute active

3 postures et attitudes:

L'empathie

La suspension du jugement

La congruence

4 outils:

L'observation

La reformulation

Les questions ouvertes

Le résumé



Ce que n'est pas le counseling

Vivre ce que vit l'autre

Être d'accord ou prendre partie

Banaliser et généraliser (émotion, expérience)

Juger l'autre ou donner son point de vue

Couper l'autre dans son récit

Conseiller l'autre / Lui apporter des solutions

Être intrusif

Le counseling permet de...

1. Créer un climat qui permet à la personne de se sentir acceptée pour :
 - qu'elle ne soit pas sur la défensive.
 - qu'elle soit capable de parler librement d'elle-même et de ses sentiments.
2. Aider la personne à s'examiner et à voir sa situation avec une plus grande perspicacité pour :
 - qu'elle puisse mieux s'aider et tirer profit de ses propres ressources.
3. Aider la personne à exprimer ses pensées et ses sentiments, et à les explorer, les comprendre pour :
 - qu'elle puisse décider d'agir.
4. Encourager la personne à trouver ses propres solutions.

merci

Eric Maniscalco, coordinateur d'action ENIPSE en Bretagne
Contact 06 60 52 94 56
enipse.fr