

PRINCIPES

Relation d'aide = counseling = ensemble de méthodes de communication centrées sur la personne, son expérience, son vécu visant à l'accompagner pour faire émerger ses besoins et dans la recherche de ressources internes et externes.

La pratique du counseling exige empathie, congruence (authenticité), absence de tout jugement moral ou personnel (verbal et non-verbal), et respect de la temporalité de la personne.

D'après Carl Rogers, psychologue clinicien, fondateur de l'approche centrée sur la personne

LES VALEURS ÉTHIQUES

1.1. La considération positive inconditionnelle

Regard positif, bienveillant sur la personne, ses pratiques, ses envies... La conviction sincère que la personne ne nous est ni inférieure ni supérieure quel que soit son parcours.

1.2. La confidentialité

De nombreuses informations personnelles peuvent être livrées puisque la relation d'aide induit une relation ou un sentiment de confiance, il s'agit alors de rester en phase avec l'objectif de mettre la personne au centre, en ne partageant aucune information sans son accord préalable (sauf mise en danger).

1.3. La congruence

Ce que je pense est en accord avec ce que je dis et avec ce que je fais. Traduit une certaine authenticité dans la relation, et favorise la mise en confiance.

1.4. La suspension du jugement

Le jugement, positif ou négatif, est un mécanisme de défense, c'est la première appréhension / évaluation que nous avons de l'autre. Supprimer tout jugement de notre fil de pensée semble être une entreprise difficile voire impossible, l'idée est plutôt de repérer ces jugements quand ils surviennent pour éviter de les exprimer ou de les faire ressentir à la personne, d'où le terme de « suspension ».

1.5. L'écoute active – « Guider »

Informer	Informer avec des choix	Informer
Écouter	Écouter avec empathie	Écouter
Demander QF	Demander QO	Demander
DIRIGER	GUIDER	SUIVRE
Informer sans permission. Proposer des solutions. Questionner.	Motiver Soutenir Orienter Renforcer	Accompagner Laisser être Exprimer de l'empathie sans directivité

LA STRATÉGIE EN OUVER

Questions Ouvertes	questions qui ouvrent la discussion dont on ne peut pas répondre par un seul mot.
Valoriser	la personne dans sa démarche, elle vient vous voir, elle est déjà dans une dynamique pour agir sur sa problématique...
Ecoute réflexive	reformulation pour aller plus loin, reflet des sentiments...
Résumer	faire le point sur ce qui a été dit, dans quelle direction souhaite aller la personne pour résoudre sa problématique et comment ?

POINTS DE VIGILANCE

- Ce que l'on comprend peut être différent de ce que la personne a voulu dire, d'où la nécessité de reformuler ;
- Considérer l'autre dans son individualité suppose aussi d'avoir conscience de la nôtre et de comment elle s'exprime : un travail sur soi pour travailler avec l'autre ;
- Savoir admettre que l'on n'a pas toujours de réponse à donner et accompagner les personnes dans la recherche de solutions qui leurs sont propres favorise la confiance.

Attention au non-verbal !

Les réactions non-verbales peuvent parfois constituer un frein à la discussion : des grimaces, mimiques ou un changement de posture à l'annonce d'une nouvelle information par la personne peut lui laisser penser que vous n'êtes pas à l'aise ou en capacité d'entendre ce qu'elle vous dit, que vous êtes choqué·e ou même que vous la jugez.

Atelier sur les attitudes de Porter :

Sophie s'affirme officiellement en couple avec Franck. Sophie se confie à un.e travailleur.se social.e lors d'un entretien :

« Je suis inquiète... Franck ne veut pas que je touche d'autres garçons. On ne fait rien depuis 3 mois. J'ai fait un test avec ma tutrice, elle m'a dit que j'étais enceinte et que ce n'était pas bien... Je ne sais pas comment le dire à Franck... j'ai peur de sa réaction. »

Propositions de réponse	A	B	C	D	E	F
	Ne t'inquiète pas Sophie. Tout va bien se passer. Nous sommes là pour t'accompagner toi et Franck. Quel que soit votre choix, tu peux compter sur nous !	Ça t'étonne ? Nous t'avions déjà prévenu que si tu ne faisais pas attention, tu serais à nouveau enceinte. Nous t'avions proposé de poser un stérilet mais tu n'en fais qu'à ta tête.	Je croyais que vous utilisiez des préservatifs ? Est-ce que tu te souviens comment on les utilise ? Est-ce que tu prenais déjà la pilule ? Est-ce que tu as déjà oublié un comprimé ?	On peut tomber enceinte si on n'utilise pas de protection, d'après ce que tu me dis, je pense que tu as dû avoir un rapport avec un autre garçon sans vous protéger. Ce qui veut dire que Franck risque de mal le prendre si tu lui en parles.	Tu devrais commencer par lui parler de ta grossesse. Si jamais vous ne voulez pas garder l'enfant, il faudra faire un avortement.	Je comprends ton inquiétude... mais sache que tu n'es pas toute seule dans ce cas. Tu as bien fait de m'en parler. On peut essayer de réfléchir ensemble à comment lui en parler ? Qu'en pense-tu Sophie ?
Attitude	SOUTIEN	JUGEMENT	ENQUÊTE	INTERPRÉTATION	CONSEIL	EMPATHIE
+ Avantages - Inconvénients	+ : Compassion, dédramatisation/encouragement - : risque de minimiser le problème, sentiment de déni de la situation	- : Approbation /désapprobation, culpabilisant, ferme le dialogue, mauvais moteur de changement	+ : Questionne, permet de mieux comprendre, d'obtenir vite des infos et faire les liens - : subir un interrogatoire, dissimulation d'infos, refus de répondre	+ : Analyse de la situation, compréhension si vrai - : risque de décalage entre ce qui est dit et ce qui est entendu, incompréhension si faux	- : résolution de problème, pas d'appropriation de la démarche par la personne. Posture d'expert.e, logique temps efficace + : ce qu'attend parfois la personne	+ : Compréhension, reformulation permet de se situer par rapport au propos. Favorise l'expression de la personne, l'estime de soi et la mobilisation de ses propres ressources.

!/\ Le réflexe correcteur consiste à se forger une opinion sur la réponse que la personne devrait développer pour résoudre le problème.

Commencer une phrase par « En quoi », « Qu'est-ce que », « Comment », « Pourquoi » permet souvent de la formuler en question ouverte.

!/\ A l'utilisation du « Pourquoi ? », à utiliser avec modération car elle peut donner l'impression à la personne qu'elle doit se justifier.

QUELQUES OUTILS DE LA RELATION D'AIDE (exemples basés sur la situation des attitudes de Porter)

LES REFORMULATIONS

Les reformulations permettent de s'assurer que l'on a bien compris ce que voulait dire la personne en utilisant d'autres mots mais aussi de relancer la personne et de lui signifier qu'on l'écoute.

Il existe plusieurs types de reformulations :

- Des reformulations simples, pour s'assurer que l'on parle de la même chose :

Ex : « *Donc d'après ce que tu me dis, vous n'avez plus de rapports sexuels avec Franck depuis 3 mois ?* »

- Des reformulations de synthèse : pour énoncer clairement la problématique, les besoins, les envies, les initiatives de la personne, pour faire le point :

Ex : « *Si j'ai bien compris, tu aimerais savoir comment parler de ta grossesse à Franck ?* »

- Des reformulations pour aller plus loin, que l'on appelle aussi « écoute réflexive » :

Ex : « *Dis-moi si je me trompe, mais de ce que tu me dis tu appréhendes de lui en parler parce-que tu penses qu'il pourrait avoir une mauvaise réaction ?* »

L'ÉCHELLE MOTIVATIONNELLE

Permet d'évaluer avec la personne sa motivation à agir sur sa problématique ou à mettre en place une démarche lui permettant d'agir dessus :

Ex : « *Sur une échelle de 1 à 10, où tu situes ta motivation aujourd'hui à lui en parler ?* »

Si la personne nous répond 5, on peut lui répondre « *Okay, pourquoi pas 3 ou 4 ?* », cela permet de pousser la personne à valoriser sa démarche, son état d'esprit, son initiative de vous en parler, et donc de renforcer sa motivation. On peut ensuite enchaîner sur une question du type « *D'accord, et qu'est-ce qui t'aiderait à arriver à 6 ou 7 ?* », pour qu'elle dégage elle-même des leviers lui permettant d'agir sur sa problématique.

LA BALANCE DÉCISIONNELLE

La balance décisionnelle permet de faire un point avec la personne sur les avantages et les inconvénients d'une action en particulier. On peut le faire à l'oral ou en utilisant un tableau à deux colonnes « + » et « - » où l'idée est de lister tous les inconvénients à amorcer ce changement, puis tous les avantages. L'idée étant de réfléchir ensuite avec la personne à comment maximiser ces avantages et minimiser ces inconvénients ou risques.