

**ORIENTATION, CONSEIL ET DEVELOPPEMENT DE LA JEUNESSE
POUR L'AFRIQUE**

MODULE 8

GUIDE D'INITIATION AU CONSEIL ET A LA RELATION D'AIDE



VERSION 2002

SOMMAIRE

	<i><u>Page</u></i>
Introduction	1
Unité 8.I : Ce qu'est la fonction de conseil	5
Unité 8.II : Ce qu'on entend par la personnalité	25
Unité 8.III : Les caractéristiques du consultant et du conseiller	59
Unité 8.IV : Deux théories se rapportant au conseil	71
Unité 8.V : Les qualités de base du conseil	79
Unité 8.VI : Elaboration d'un plan d'apprentissage personnel	109
 Lectures et références	 111
Lectures recommandées	113
Références bibliographiques	115
 Table des matières	 117

INTRODUCTION¹

L'objet principal de ce cours est de faire acquérir à des enseignants appelés à intervenir auprès des jeunes, particulièrement ceux qui éprouvent des difficultés personnelles, des connaissances et des compétences en conseil afin de leur permettre de se perfectionner dans leur profession.

Plus précisément, ce cours est conçu à l'intention des enseignant(e)s auxquels a été confié un rôle de conseiller(ère)s d'orientation en milieu scolaire. Il est axé sur des compétences et des méthodes pratiques (méthodologie) associées à la relation d'aide afin de rendre leur intervention plus efficiente.

Le présent guide vise à fournir un cadre de référence pour mieux comprendre comment une personne agit et réagit dans la vie, c'est-à-dire quel est son mode d'agir, quelle est sa personnalité, et à initier aux techniques d'intervention de conseil. Il contient la documentation jugée nécessaire pour participer de façon constructive aux diverses activités du cours. Des informations et des explications additionnelles seront données dans le cadre de la formation.

Pour le participant au cours, l'utilisation d'un journal personnel est fortement recommandée. Il constitue une partie intégrante du processus d'apprentissage. La nature du contenu des activités - de nombreuses discussions toucheront à vos valeurs et à vos croyances - et la réflexion personnelle qui vous sera demandée donneront lieu non seulement à l'acquisition de connaissances théoriques et pratiques, mais également à des expériences d'apprentissage très personnelles. Ce que vous expérimenterez personnellement vous aidera à comprendre, à donner un sens aux modèles qui vous seront présentés.

Le guide comprend cinq unités, chaque unité se subdivisant en divers thèmes ou sujets. Chaque unité comporte habituellement les éléments suivants :

¹ Pour alléger le texte, le genre masculin est souvent seul utilisé pour désigner toute personne sans distinction de sexe.

- 1) un aperçu, c'est-à-dire le résumé de l'information traitée dans l'unité ;
- 2) les résultats d'apprentissage escomptés, c'est-à-dire les connaissances à assimiler dans le cadre de cette unité pour acquérir les compétences nécessaires ;
- 3) l'essentiel du matériel du cours (résumé schématique);
- 4) des questions de réflexion et des exercices.

Les lectures recommandées pour certaines unités et les références bibliographiques ont été réunies en fin de module.

Pour tirer le meilleur bénéfice de cet enseignement, il est nécessaire que vous vous impliquiez personnellement dans les activités et discussions du cours.

Objectifs généraux:

- Présenter une approche générale du conseil.
- Fournir un cadre de référence concernant la dynamique du mode d'agir et de développement d'une personne dans sa relation avec elle-même, avec les autres et avec son contexte social.
- Accroître la connaissance de soi pour devenir un meilleur intervenant.
- Pratiquer les techniques modernes d'entretien.

Objectifs spécifiques:

Au terme de leur formation, les participants auront atteint les objectifs spécifiques suivants:

- ils auront une bonne connaissance de ce qu'est la fonction de conseil : sa philosophie, ses valeurs, ses buts, ses champs, ses étapes.
- ils posséderont un cadre d'analyse du mode d'agir d'une personne;
- ils auront cerné leur propre processus de mode d'agir;
- ils sauront aider les personnes à :
 - décrire, préciser, clarifier leurs difficultés;
 - établir des objectifs précis;

- mettre en oeuvre des actions réalistes en vue d'atteindre les objectifs visés.

Méthodologie pédagogique

Les méthodes pédagogiques qui ont été privilégiées sont les suivantes:

- Exposés théoriques
- Expériences, exercices ou mises en situation
- Échanges et discussions en petit et grand groupes.

Note : Les vocables "élève", "consultant" et "demandeur" sont utilisés dans le texte de manière interchangeable et désignent *l'interlocuteur demandeur*. Le "conseiller" et le "formateur" désignent *l'enseignant* ou *l'intervenant* qui apporte l'aide et les renseignements recherchés.

UNITÉ 8.I

Ce qu'est la fonction de conseil

APERÇU

Le terme de "fonction de conseil" aurait pu être remplacé par celui de "conseillance" qui veut dire "art de conseiller". Comme le terme de "conseillance" est peu usité, les termes "conseil" et "fonction de conseil" ont seuls été retenus.

La fonction de conseil existe depuis longtemps sous différentes formes. Dans les sociétés traditionnelles, elle était assurée par les anciens ou par des notables. Dans les sociétés occidentales, elle est maintenant intégrée aux services sociaux offerts à la population. Selon les cas, il peut s'agir de conseil matrimonial (pour les couples), familial, professionnel, fiscal, juridique, etc. En milieu scolaire, on parle de conseil d'orientation scolaire (COS) : il est assuré pour aider les élèves à mieux suivre leur programme d'études, à résoudre certains de leurs problèmes personnels qui peuvent entraver leurs succès scolaires et à préciser le choix de leur futur métier ou profession.

Le processus de modernisation a provoqué en Afrique, comme ailleurs dans le monde, des changements culturels et économiques auxquels les jeunes ne sont pas préparés. Outre ces changements accélérés, les jeunes sont confrontés à de nouveaux problèmes : la drogue, la prostitution à des âges de plus en plus jeunes, le sida, le démantèlement de la structure

familiale par suite de conflits territoriaux, de décès des sidéens (malades atteints du sida) ou de l'expatriation du soutien familial vers des pays plus riches, etc. L'éclatement de la famille traditionnelle fait que celle-ci exerce de moins en moins son rôle dans l'orientation et le conseil des jeunes et des enfants. L'école et les parents sont devenus peu habilités à les aider à faire face à ces nouveaux défis. Quant aux formes traditionnelles d'aide, elles s'avèrent souvent peu efficaces pour contrer les effets dévastateurs de ces nouveaux modes de vie. D'où la nécessité de faire appel à d'autres stratégies. Or, la fonction de conseil, reposant sur des bases scientifiques, peut s'avérer un outil efficace pour aider les jeunes à développer pleinement leurs potentialités et à élargir et à asseoir leurs projets de métier ou de profession. Il peut également aider à contrer l'écart qui existe en matière d'éducation entre les filles et les garçons.

Chaque culture a élaboré des pratiques et des méthodes pour aider les gens à résoudre leurs difficultés. Si certaines de ses méthodes demeurent encore valables, d'autres demandent un examen critique attentif. Cette première unité du module 8 du POC a pour but de présenter un modèle d'aide qui repose sur des assises scientifiques : la fonction de conseil ou conseil dans la relation d'aide.

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

À la fin de cette unité 8.I, chaque participant devrait être en mesure de :

- connaître l'histoire du conseil, son évolution en Occident ;
- décrire les buts du conseil en milieu scolaire ;
- décrire les étapes du processus d'aide ;
- évaluer les modes traditionnels d'aide.

CONTENU

Dans cette unité, les sujets suivants seront abordés :

Thème 8.I.1 Histoire du conseil et de l'orientation

Thème 8.I.2 Définition du conseil

Thème 8.I.3 Types de conseil

Thème 8.I.4 Objectifs du conseil

Thème 8.I.5 Philosophie du conseil

Thème 8.I.6 Phases du conseil

Thème 8.I.7 La fonction de conseil et les modes traditionnels d'aide

THÈME 8.I.1

L'HISTOIRE DU CONSEIL EN BREF

Conseiller, aider, est-ce vraiment nouveau ? Pas du tout. À travers les âges, on a la preuve que des personnes reconnues pour leur savoir, leur expérience, leur sagesse ont prodigué avis et conseils à d'autres dans le besoin. Toutes les sociétés, via les parents, le chef, le sage, les anciens du village, ont dispensé un enseignement dans le but d'aider les jeunes à devenir responsables et actifs au sein de leur communauté. Pour s'insérer dans la société, ces jeunes adhéraient à des valeurs, des croyances et assumaient les rôles qui leur étaient assignés. Les hommes du village, par exemple, partageaient avec les garçons leur savoir sur la chasse, la pêche et l'agriculture. Si le père était potier, charpentier ou encore fermier, il transmettait son savoir à ses fils pour qu'ils puissent prendre la relève. Les femmes, pour leur part, enseignaient à leurs filles à coudre, à faire la cuisine... Le choix de métier ne se posait pas. Tout était décidé en fonction de l'âge et du sexe.

Dès la fin du XVIII^{ième} siècle, des écrits sur les métiers et professions voient le jour. Parmi eux, *Pestalozzi*, un éducateur d'origine suisse, prône que toute réforme de la société passe par le développement de l'individu.

Le conseil d'orientation professionnel est né en Occident des exigences du travail spécialisé et de la prise de conscience des différences individuelles : les intérêts, les aptitudes et les qualités personnelles varient d'un individu à l'autre. Or comme chaque occupation fait appel à des intérêts, des capacités et des traits de personnalité particuliers, la réussite et la satisfaction dans le travail sont fonction du profil de l'individu.

Le début du XX^{ième} siècle marque la naissance de deux nouvelles disciplines : la psychiatrie et la psychologie. *Freud*, un psychiatre européen, compte parmi les premiers psychothérapeutes de l'ère scientifique. Son but était d'expliquer le mode d'agir de l'être humain et de corriger les

mésadaptations. Son dessein visait à mettre à nu les désirs refoulés des patients aux prises avec la maladie mentale. Une de ses techniques consistait à écouter les malades et à les inviter à lui faire partager leurs rêves pour leur en expliquer l'origine possible par l'interprétation.

Le terme anglais de "counselling" (conseillance en français) fait son apparition dans les écrits de *Carl Rogers* (1942). Cet auteur met l'accent sur le potentiel de l'individu, sur sa responsabilité et sur sa capacité à résoudre ses difficultés. Le postulat de cette nouvelle approche est que la personne possède en elle tout ce qu'il faut pour trouver ses propres réponses. La contribution de Rogers à la psychologie fut très importante.

À partir des années cinquante, la fonction de conseil connaît un essor considérable en Occident : une pléiade d'approches thérapeutiques voient le jour. Or, cet essor n'est pas étranger à la confiance que les gens placent dans l'approche scientifique. Les gens font de plus en plus appel au conseil pour répondre à leurs sentiments d'insatisfaction et résoudre leurs difficultés.



RÉFLEXION



Sous quelle forme la fonction de conseil se pratique-t-elle dans votre région ?

THÈME 8.I.2

Définition du conseil

Formuler une définition du conseil n'est pas une entreprise aussi facile qu'il y paraît, surtout en raison de la prolifération des approches thérapeutiques. Il n'y a pas de théorie prévalente pour rendre compte du champ d'application du conseil. Dès lors, on ne peut prétendre arriver à une définition univoque du conseil.

En quoi ces approches diffèrent-elles ? Existe-t-il des points de convergence entre elles ? On peut trouver des éléments de réponse à ces questions dans l'accent relatif mis sur les volets suivants :

- ◆ le corps
- ◆ les sentiments
- ◆ le cognitif
- ◆ le soutien social
- ◆ l'inconscient
- ◆ les transactions
- ◆ les rêves
- ◆ le comportement

Les approches *dynamiques* mettent surtout l'accent sur l'inconscient (*Freud, Adler, Jung, Rank, Horney...*) ; les approches *comportementales*, sur le comportement (*Wolpe, Lazarus, Bandura, ...*) ; les approches *expérientielles*, sur les sentiments (*Perls, Rogers, Gendlin, ...*) ; les approches *corporelles*, sur le corps (massage, rolfing, le cri primal) ; les approches *cognitives*, sur les processus cognitifs (*Ellis, Beck*).

Outre la prolifération des approches, on observe un grand nombre de professions qui s'intéressent au conseil : psychiatre, psychologue, infirmière, pasteur, criminologue, orienteur,

conseiller matrimonial, travailleur social, médecin, enseignant.

Les définitions du conseil varient selon les approches, chaque approche mettant l'accent sur ses postulats spécifiques ou sur la méthode qu'elle privilégie. En voici d'ailleurs quelques exemples :

- Procédure visant à fournir un insight (prise de conscience) au consultant sur ses processus inconscients (*Sigmund Freud*);
- Une relation interpersonnelle qui, grâce à la sincérité, l'authenticité et l'accueil du conseiller, favorise l'émergence d'une meilleure compréhension de soi, d'une meilleure estime de soi (*Carl Rogers*);
- Une procédure visant la correction des processus irrationnels (*Ellis*);
- Une situation d'apprentissage au cours de laquelle le consultant est guidé par le conseiller dans une série d'expériences qui ont pour but l'élimination des comportements invalidants et l'acquisition de nouveaux plus adaptés (*Eysenck*);
- Une relation dans laquelle le conseiller cherche, à titre d'enseignant, à faire acquérir de nouvelles compétences et plus de contrôle de soi (*Goldfried*).

Malgré les divergences théoriques qui séparent ces approches, elles se rejoignent néanmoins sur plusieurs points :

- 1) Elles reconnaissent la fonction de conseil comme une activité éducative fondée sur des principes scientifiques. Les notions d'enseignement et d'apprentissage sont donc au coeur de cette activité.
- 2) Elles visent toutes à aider quelqu'un à sortir de son **immobilité**, de ses blocages, bref, à adopter de nouveaux comportements (les concepts employés et les stratégies d'intervention peuvent varier selon les approches).
- 3) Elles prônent, dans une proportion variable, le recours aux techniques d'écoute et d'influence.

- 4) En fonction des particularités du sujet et de la nature de ses difficultés, elles mettent l'accent tantôt sur le problème, tantôt sur la personne, tantôt sur l'interaction, tantôt sur les facteurs d'environnement.
- 5) Elles reconnaissent le bien fondé de l'empathie pour établir une bonne relation de même que la nécessité de bien comprendre le consultant, c'est-à-dire comment il construit son monde et agit, afin de bâtir un plan d'aide adéquat.
- 6) Elles accordent toutes beaucoup d'importance à l'examen des incongruences et des doubles-messages du demandeur.
- 7) Elles considèrent que la modification de l'une ou l'autre des dimensions de l'être humain, soit le comportement, les pensées ou les sentiments, se réverbère sur les autres.
- 8) Elles mettent en valeur les qualités essentielles dont doit faire preuve un bon conseiller/une bonne conseillère :
 1. L'acceptation des différences du consultant.
 2. Le respect des forces et des limites du consultant :
 - a. Respect de son degré de motivation
 - b. Respect de son rythme.
 3. L'authenticité : le conseiller doit être vrai(e).

En prenant appui sur ces points de convergence, on peut proposer la **définition générale** suivante du conseil : *processus interactif, fondé sur le respect de l'autre, qui vise, via des méthodes psychologiques reconnues, à aider une personne à définir des buts réalistes, à prendre une décision, à planifier une action, à accepter un échec, à gérer ses émotions, à acquérir des capacités relationnelles, à développer un sens de respect pour soi et les autres... bref, à résoudre ses problèmes personnels.*

THÈME 8.I.3

Types de conseil

On distingue dans la littérature **trois types de conseil** :

- ◆ **la fonction de conseil scolaire (pour les conseillers d'orientation scolaire)**
- ◆ **la fonction de conseil professionnel (orientation vers ou dans un métier ou une profession)**
- ◆ **la fonction de conseil personnel**

Ces **trois types** de conseil ne sont pas indépendants l'un de l'autre :

- ◆ La fonction de conseil **scolaire** vise à faciliter les processus d'apprentissage de l'élève ou de l'étudiant en cherchant à améliorer ses relations au sein du milieu scolaire (avec ses condisciples, ses maîtres, l'école elle-même).
- ◆ La fonction de conseil **professionnel** est centré sur le choix d'un métier ou d'une profession, spécialement en milieu scolaire (dans le cadre du conseil d'orientation scolaire), et sur les difficultés que peut rencontrer un individu dans son métier ou dans son cadre professionnel;
- ◆ la fonction de conseil **personnel** cherche à identifier et corriger les problèmes d'adaptation : des difficultés personnelles peuvent faire obstacle à une réussite scolaire, professionnelle ou familiale.

THÈME 8.I.4

Objectifs du conseil

Les **objectifs du conseil** peuvent être :

- ♦ **curatifs** : porter sur la correction de modèles cognitifs nuisibles : tout le monde doit m'aimer; il faut que je sois parfait, ...
- ♦ **préventifs** : méthodes visant, par exemple, à contrer le stress lié aux examens
- ♦ **développementaux** : viser au développement optimal des ressources de la personne.



RÉFLEXION



Dans la société africaine en général, et votre milieu de vie en particulier, lequel de ces objectifs devrait être choisi en priorité ? Et pourquoi ?

THÈME 8.I.5

Philosophie du conseil

La fonction de conseil est plus qu'un ensemble de techniques spécialisées. Elle repose sur des convictions, sur des valeurs.

Le conseiller/la conseillère adopte un certain nombre de valeurs associées à la santé mentale et à la pratique du conseil et les propose au consultant comme une alternative valable. Certaines des valeurs proposées sont plus traditionnelles, comme le pardon, le contrôle de soi, l'engagement familial; d'autres sont davantage issues de la profession de conseiller, comme l'autonomie, la conscience de soi, l'affection interpersonnelle.

Neuf principes sous-tendent l'agir du conseiller en Occident :

1. Tout individu doit être respecté, c'est-à-dire ni manipulé ni exploité.
2. Toute personne a droit ses propres sentiments.
3. Personne n'est indépendant d'autrui.
4. La qualité des relations est fonction des expériences vécues.
5. L'efficacité de l'aide repose sur la franchise et l'acceptation de l'intervenant.
6. La fonction de conseil vise à augmenter la liberté de choix et de décision ainsi que le sens des responsabilités.
7. Le recours aux impératifs moraux est de bien piètre utilité.
- 8.
- 9.

RÉFLEXION

Qu'en est-il dans la société africaine ? dans ta communauté de vie ?

Réfléchir à la pertinence de ces principes à la lumière des valeurs en Afrique (voir le tableau suivant).

LES VALEURS EN AFRIQUE

<i>Europe et Amérique</i>	<i>Afrique ?</i>
<i>Valeurs de fond</i> Primauté de l'individu et de la jeunesse Indépendance Affirmation de soi Compétition Liberté	<i>Valeurs de fond</i>
<i>Au niveau de l'agir</i> Satisfaction des besoins individuels Responsabilité personnelle	<i>Au niveau de l'agir</i>
<i>Au niveau comportemental</i> Expression des sentiments Unicité de l'individu Actualisation de soi	<i>Au niveau comportemental</i>
<i>La notion de temps</i> Orientation vers le futur Innovation	<i>La notion de temps</i>

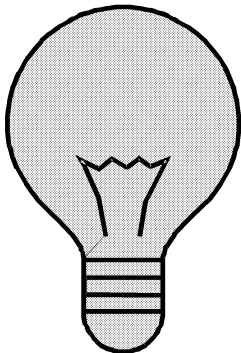
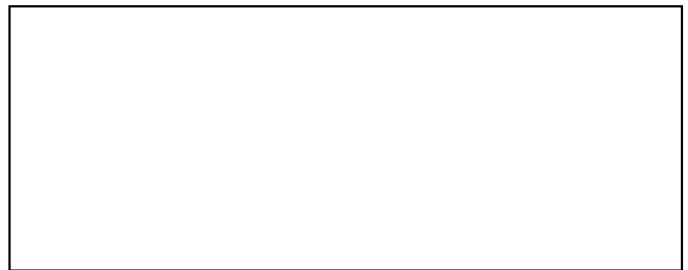
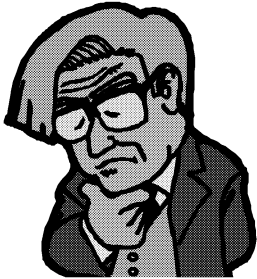
RÉFLEXIONS

- ❖ Dans certaines sociétés, les valeurs communautaires et sociales ont plus d'importance, primant même sur celles de l'individu. Qu'en est-il en Afrique ? dans votre région ?
- ❖ Si l'individu tend à disparaître au profit de son environnement familial et social, ses choix scolaires et professionnels vont refléter davantage les attentes de son milieu que ses propres désirs. Comment dès lors concilier autonomie, indépendance et les valeurs sociales ?
- ❖ Si on ne peut dissocier l'individu du groupe auquel il appartient, quelles formes devraient alors prendre la fonction de conseil ? Est-il réaliste de croire que l'intervention doit se limiter exclusivement à l'individu ?
- ❖ Quelles sont les croyances susceptibles d'influencer le choix du métier ou de la profession chez les jeunes garçons et les jeunes filles ?

THÈME 8.I.6

Les phases du conseil

Trois grandes étapes caractérisent le processus de cheminement du demandeur (ou consultant) en conseil. Ce sont : **l'exploration, l'insight (prise de conscience) et l'action.**



**COMPRÉHENSION
DES DIFFICULTÉS
À PARTIR D'UN CADRE NOUVEAU
(INSIGHT)**



ACTION

La **phase d'exploration (définition du problème)** est celle au cours de laquelle le consultant prend du recul par rapport à ses expériences. C'est l'étape où il cherche à décrire ses difficultés et à les préciser, à faire des liens entre les événements, à trouver des points de référence, des schémas. Son attention est tournée vers ses pensées, ses sentiments et ses actions. Ce processus de réflexion qu'il entame sur son expérience et sur son vécu va lui permettre de clarifier ses difficultés. Un tel processus nécessite un recul, une distanciation par rapport à l'expérience. Le consultant devient en quelque sorte observateur de son expérience.

À la **phase de compréhension (insight)**, le consultant modifie sa façon de penser, de voir le monde et les choses, et la façon de se percevoir lui-même. Pour y arriver, il doit élaborer de nouveaux cadres de référence qui lui permettront de conceptualiser autrement son problème et ses ressources. L'acquisition de ces nouveaux cadres est ce qui va lui permettre d'envisager sa propre réalité sous un autre jour.

La **phase d'action** est celle où le consultant considère et évalue de nouvelles options dans le but de se tourner vers de nouveaux comportements. Au cours de cette phase, le consultant clarifie ses raisons de changer, visualise un scénario différent, établit des objectifs précis, élabore une liste d'actions réalistes et concrètes en vue d'atteindre les objectifs qu'il s'est fixés.

Des interventions spécifiques facilitent l'exploration de ces phases. En voici des exemples :

La phase d'exploration peut être facilitée ou soutenue par des interventions du conseiller visant : 1) à faire décrire et expliciter des faits, événements ou expériences vécues; 2) à mettre en évidence et souligner les réactions du consultant par rapport à ces faits ou événements (sentiments, motifs, besoins, valeurs...); 3) à reformuler², expliciter, clarifier, préciser le problème de départ à partir des faits et événements concrets rapportés.

² Bien qu'une telle reformulation puisse donner lieu chez le consultant à une prise de conscience, le conseiller vise d'abord et avant tout ici à bien saisir et nommer les difficultés de ce dernier à la lumière des faits exposés. Cette reformulation ne vise donc pas à susciter un insight sur la source ou la nature profonde des difficultés du consultant mais à préciser ou circonscrire le problème en relation à des faits précis afin d'orienter l'exploration et le travail thérapeutique dans la bonne direction. A ce stade-ci, le consultant est encore loin de l'étape où il donnera un sens à son agir; il est surtout engagé à préciser ou définir son problème.

Plus spécifiquement, font partie de cette phase les interventions du conseiller visant à :

- faire préciser ou clarifier les motifs de la demande d'aide;
- guider l'ordre ou le choix des points qui doivent être abordés;
- faire décrire verbalement des faits, des événements ainsi que les réactions qu'ils ont suscitées, soit au plan émotif, affectif, cognitif, comportemental ou encore normatif (Ex. : Qu'est-ce qui se passait? Comment te sentais-tu...? Que te disais-tu?...);
- faire préciser, clarifier, expliciter les points pertinents par rapport aux difficultés (Ex. : veux-tu en dire plus à propos de?);
- comparer les éléments ou les observations à d'autres expériences, faire des liens entre les éléments du vécu, ou encore faire surgir au plan de la conscience des sentiments qui pourraient contribuer à clarifier le problème (Ex. : En quoi cette expérience particulière est-elle similaire ou différente de...? Y a-t-il d'autres situations où tu t'es senti comme ça?);
- vérifier les observations faites (Ex. : À partir de quoi as-tu tiré cette conclusion?);
- soutenir et encourager l'exploration soit en paraphrasant ou encore en reflétant des aspects du discours du consultant, soit ses comportements, soit ses sentiments ou encore ses besoins, ses valeurs, ... (ex. : tu te sentais mal à l'aise....);
- nommer, préciser, re-formuler les difficultés de départ en vue d'orienter l'exploration dans la bonne direction.

La **phase d'insight** renvoie à cette compréhension nouvelle à laquelle arrive le consultant par rapport à ses expériences, ses difficultés, ses comportements et ses sentiments. Des interventions spécifiques du conseiller comme **expliquer**, **interpréter** (ou faire expliquer, interpréter), **recadrer**, **enseigner**, **démontrer** ont précisément pour but l'acquisition d'un nouveau type de compréhension, puisqu'elles cherchent à susciter de nouvelles perspectives, de nouveaux cadres de référence ou points de vue.

Plus spécifiquement, font partie de cette phase les interventions du conseiller cherchant à :

- expliquer les sentiments, pensées, comportements (Ex. : Comment t'expliques-tu.....?);
- faire s'expliquer ou expliquer les contradictions ou les écarts existant entre les sentiments et les verbalisations, le comportement et les verbalisations, entre les

perceptions personnelles et celles des autres, entre les valeurs prônées dans le discours et celles affichées dans le comportement;

- faire réfléchir sur la façon de se voir, de voir les autres ou les événements (Qu'est-ce que tu retiens de cet événement ? Qu'est-ce que tu apprends à propos de toi-même ? Qu'est-ce que ça te suggère à propos des autres ?...);
- susciter ou provoquer un changement dans la façon de se voir, de voir les autres ou les événements. (exemple : de quelles autres façons pourrais-tu lire ces événements qui t'arrivent ?);
- interpréter ou expliquer directement les expériences ou les comportements (Ex. : tu réagis comme ton père réagissait avec toi lorsque...);
- renforcer, consolider les prises de conscience nouvelles faites à propos de soi ou des autres... (Ex. : c'est une découverte importante pour toi. Tu ne vois plus les gens de la même manière, ...).

La **phase d'action** est celle de mise en application ou de vérification de ce qui a été découvert à l'étape précédente. C'est celle où on passe en revue certaines possibilités d'action, où on évalue les diverses options qui s'offrent à soi, pour ne retenir finalement que celles qui conviennent le mieux.

Le rôle du conseiller au cours de cette phase consiste à assister le jeune dans l'élaboration des stratégies, la formulation des plans d'action et la mise à exécution des plans.

Plus spécifiquement, se rapportent à cette phase les interventions du conseiller visant à :

- faire découvrir les différents moyens pour atteindre les objectifs fixés (Ex. : Quelles ressources intérieures peuvent t'aider à atteindre tes objectifs? Comment t'y prendras-tu pour ...?);
- faire évaluer les stratégies ou les moyens découverts dans le but de ne retenir que ceux qui sont les plus pertinents (Ex. : parmi tous les moyens considérés, quels sont ceux que tu juges les plus efficaces pour t'aider à atteindre ce que tu veux?);
- soupeser les gains et les pertes possibles se rattachant au choix de l'une ou l'autre des lignes d'action; évaluer les conséquences des choix, leurs implications pratiques (Ex. : en quoi vas-tu être gagnant si tu ...?).

- susciter une prise de décision ou une action. À cet effet, le conseiller peut utiliser une technique comme la confrontation (Ex. : Qu'est-ce que tu décides de faire par rapport à ... ? Pendant combien de temps vas-tu endurer cette situation?...);
- faire préciser les principales étapes menant à la réalisation du plan d'action (Ex. : Quelles sont les différentes étapes à considérer dans...?);
- développer les ressources pouvant conduire à la réalisation des objectifs ou des sous-objectifs ;
- mettre à jour les obstacles possibles qui pourraient s'opposer au changement (Ex. : comment pourrais-tu saboter ton changement?);
- évaluer les effets de l'action ou du nouveau comportement sur les pensées, sentiments (Ex. : en quoi ta vie va-t-elle être modifiée ... ? quels sont tes sentiments par rapport à ... ?);
- comparer les résultats obtenus et ceux qui sont attendus.

La fonction de conseil et les modes traditionnels d'aide

	Modèle traditionnel	Modèle de conseil
LES VALEURS PRÔNÉES	L'autorité et la soumission	Le partage, la réciprocité, la coopération
LES POSTULATS	<p>Je sais ce qui est bon pour le demandeur (postulat : ce qui est bon pour moi l'est aussi pour l'autre);</p> <p>Je peux changer l'autre;</p> <p>L'autre est une extension de moi;</p> <p>L'autre est perçu comme un objet;</p> <p>La relation est un rapport de soumission</p>	<p>L'interlocuteur a le pouvoir de choisir et de décider ce qui est bon pour lui;</p> <p>Je n'ai pas le pouvoir de le changer, mais je peux créer des conditions favorables au changement;</p> <p>L'autre est distinct et différent de moi (je ne suis peut-être pas d'accord avec sa décision, mais je la respecte)</p> <p>L'autre est un sujet libre;</p> <p>Le rapport est égalitaire : "de personne à personne"</p>
STRUCTURE DE LA RELATION	<p>Structure de pression : les buts sont déterminés par le conseiller;</p> <p>Aucune compétence attribuée au consultant.</p>	<p>Structure de coopération : les buts sont déterminés conjointement;</p> <p>Compétence reconnue au consultant.</p>
BUTS VISÉS	Maintenir l'emprise sur le/la consultant(e).	Aider l'interlocuteur à faire des choix qui correspondent à ses valeurs et à ses aspirations: bref, favoriser l'autonomie.
STRATÉGIES D'INTERVENTION	Moraliser, culpabiliser, décider pour l'autre, conseiller, obliger, punir, humilier, forcer...	Écouter, questionner, reformuler, recadrer, confronter, encourager à prendre des décisions, enseigner en montrant les conséquences et les impacts possibles, informer...
L'IMPACT SUR LE DEMANDEUR	L'autre reste petit et dépendant : le rapport d'autorité est maintenu (parent-enfant); il n'assume pas ses responsabilités.	L'autre devient autonome et adulte; il assume les conséquences de ses actes.



RÉFLEXIONS



1. Comment réagissez-vous à ce tableau ?
2. Quels sont, dans ces deux modèles, les éléments que vous jugez valables ?
3. Quels sont les avantages et les inconvénients du modèle de conseil ?
4. Pour quelles raisons voulez-vous intervenir en tant que conseiller/ère dans votre milieu ?
5. Quelles réactions la fonction de conseil susciterait-elle chez les jeunes ?
6. À quels besoins spécifiques la fonction de conseil pourrait-elle répondre dans votre milieu ?

UNITÉ 8.II

Ce qu'on entend par Personnalité

APERÇU

La pratique des méthodes propres à l'entretien présuppose une vision de la personne et de sa façon d'agir et de réagir.

Pour savoir comment aider une personne, ce qu'il est indiqué ou non de faire, il faut comprendre ses modes d'agir. D'où l'importance de connaître une théorie de la personnalité qui puisse rendre compte de l'agir. Avant de se lancer dans l'apprentissage des méthodes propres au conseil, il faut donc tenter de comprendre comment la personne se structure, comment elle opère. Il existe plusieurs théories de la personnalité. Celle choisie dans le cadre de cette formation est *l'analyse transactionnelle* (AT). Celle-ci permet de faire une analyse rapide de situations problématiques tout en utilisant des schèmes faciles à comprendre.

L'analyse transactionnelle utilise trois méthodes principales pour comprendre le comportement humain:

1- L'analyse des composantes de l'individu (états du Moi)

Cette méthode permet de comprendre ce qui se passe *à l'intérieur de la personne*.

2- L'analyse des transactions

Ce procédé permet de décrire ce qui se passe *entre deux ou plusieurs personnes*.

3- L'analyse du scénario

Cette méthode vise à faire comprendre *le plan de vie* de quelqu'un, c'est-à-dire ce qui fait qu'une personne se sent et agit de telle ou telle manière.

Dans cette unité, nous examinerons ces trois méthodes de l'analyse transactionnelle.

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

A la fin de ce module, les participant(e)s auront atteint les objectifs suivants:

- ils/elles posséderont un cadre d'analyse du développement et du mode d'agir d'une personne : c'est l'analyse transactionnelle;
- ils/elles pourront reconnaître plusieurs éléments du mode d'agir d'une personne à partir de la grille de l'analyse transactionnelle;
- ils/elles pourront décrire le processus de développement d'une personne;
- ils/elles auront cerné leur propre processus de mode d'agir.

CONTENU

Dans cette unité, les sujets suivants seront abordés :

Thème 8.II.1 : Les composantes de la personnalité

Thème 8.II.2 : Les transactions

Thème 8.II.3 : Les positions de base

Thème 8.II.4 : Les rôles appris

Thème 8.II.5 : Le scénario de vie : les injonctions, les contre-injonctions

Thème 8.II.6 : Les stades de développement

Thème 8.II.7 : Le contrat

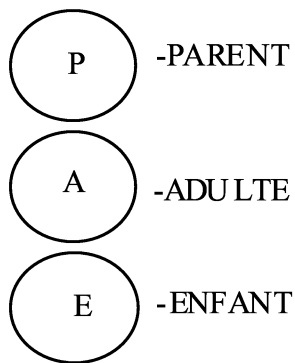
THÈME 8.II.1

Les composantes de la personnalité

1. Nature et nombre des composantes

Une composante comprend un ensemble de pensées, de sentiments et de comportements.

Les composantes de la personnalité sont au nombre de trois :



Chaque composante possède ses fonctions et sa structure propres.

2. Les fonctions de chaque composante

A) LE PARENT (P)

La composante *Parent* est constituée des modes de pensées, sentiments, gestes, comportements appris par imitation soit des parents soit des substituts parentaux.

Le "Parent" a deux fonctions principales: nourrir et protéger.

D'où le "Parent Nourrissant" (PN) et le "Parent Critique"(PC).

PARENT NOURRISSANT: (PN) [soutenant, encourageant, donnant ou chaleureux]:
C'est la voix intérieure qui rassure, stimule, encourage.

Aspect+: promouvoir la croissance en offrant support et encouragement.

Aspect-: encourager la dépendance, surprotéger.

PARENT CRITIQUE: contient une collection de jugements moraux et de valeurs qui se présentent sous forme positive (il faut; tu devrais ...) ou négative (ce n'est pas correct; ne fais pas cela ...).

On peut donc distinguer dans le PC un PC + et un PC -:

PC +	fermeté et souplesse dans l'application des règles, des lois, des normes.
------	---

PC -	rigidité dans l'application des lois; utilisation arbitraire des règles, des normes.
------	--

Le PC peut s'exprimer directement (la personne agit comme l'un de ses parents), ou indirectement en influençant l'Adulte ou l'Enfant.

B) L'ADULTE (A)

Partie de la personnalité qui regarde les choses en face. Prenant appui sur les faits, elle collecte les données, les emmagasine et décide ce qui convient le mieux.

Fonction principale: l'adulte opère selon le principe de réalité; il est le pouvoir exécutif de la personnalité.

B) L'ENFANT (E)

Partie de la personnalité dans laquelle sont enregistrées les expériences vécues durant l'enfance et les adaptations pour survivre. Elle est le siège des pulsions, des désirs, des sentiments, ...

Fonction principale: adaptation à la vie en société et expression de la spontanéité naturelle.

ENFANT ADAPTÉ: c'est la composante où sont intégrés les comportements d'adaptation. Ces comportements proviennent des expériences vécues, de l'éducation familiale ou de l'influence des forces sociales.

ENFANT LIBRE: c'est cette partie de la personnalité qui s'exprime spontanément, sans l'influence de l'extérieur.

3. CRITÈRES DE DÉTERMINATION DES COMPOSANTES

- a) Indices comportementaux: mots utilisés,
posture physique,
expression faciale,
ton de la voix.

- b) Analyse des types de réponses données ou suscitées.

Exemple: si une personne me fait la morale, elle se sert de son Parent;
je peux conclure que je suis branché sur mon Enfant.

4. SANTÉ

L'état de santé de la personnalité d'un individu s'établit en fonction de la convenance de l'état du Moi à la situation donnée. Si l'état du Moi est approprié à la situation, on dira de la personne qu'elle est bien adaptée. Rappelons que le P est utile pour nourrir au plan émotif; l'A pour résoudre un problème; l'E pour avoir du plaisir et être proche.

5. PATHOLOGIE

-Contamination: Mode d'agir survenant lorsqu'un état du Moi empiète sur un autre;
ceci se produit lorsque les frontières ne sont pas nettes, ne sont pas bien délimitées.

-Exclusion: Mode d'agir par lequel un ou des états du Moi ne sont plus ou presque plus utilisés; ceci se produit lorsque les frontières sont trop rigides.

THÈME 8.II.2

Les transactions

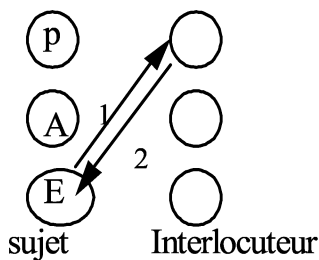
1) Définition d'une transaction et sortes de transactions

On appelle transaction l'échange, l'interaction (verbale ou non verbale) entre deux personnes.
Une conversation comprend plusieurs transactions.

Il existe diverses sortes de transactions:

1) Transactions complémentaires (parallèles):

Une transaction est dite complémentaire lorsque le message envoyé à partir d'une composante de la personnalité reçoit la réponse prévue.



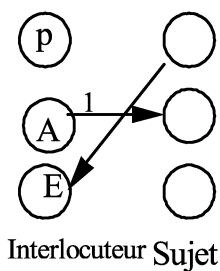
1. Sujet : Je suis inquiet au sujet de mes enfants

2. Interlocuteur : Passe leur rendre visite

2) Transactions partiellement croisées:

Une transaction est dite partiellement croisée lorsque le message envoyé ne reçoit pas la réponse prévue. L'une des deux personnes est dans son Adulte.

La communication demande à être clarifiée.

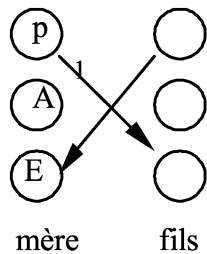


1. Interlocuteur : Qu'est-ce qui ne va pas ?

2. Sujet : Ce sont toutes ces leçons que je dois apprendre.

3) Transactions totalement croisées:

L'interlocuteur reçoit le contraire de la réponse prévue. La communication cesse et la bagarre commence.

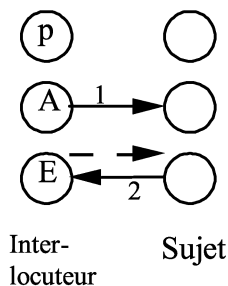


1. Mère : Aide-moi à porter le linge.

2. Fils: C'est un travail de fille.

4) Transactions ultérieures:

Une transaction est dite ultérieure lorsque le message initial est double. Le vrai message est déguisé, voilé en transaction socialement acceptable.



1. Interlocuteur : Passe me voir demain !

2. Sujet : Tu es seule ?

2) La finalité des transactions

Les transactions sont utilisées comme *moyen de reconnaissance* et pour *structurer le temps*.

1) *Moyen de reconnaissance*

Les marques d'attention physiques et symboliques sont indispensables pour la survie de tout être humain. Les bébés qui ne sont pas caressés meurent. En grandissant, le besoin de caresses physiques se transforme en recherche d'attention.

Ce besoin de reconnaissance est présent chez toute personne humaine même la plus mature ou la plus équilibrée.

Les **marques d'attention** sont de deux types:1) positives ou négatives;2) conditionnelles ou inconditionnelles.

- marques d'attention positives: salutations, appréciations, compliments....
- marques d'attention négatives: jugements, condamnations, dépréciations...
- marques d'attention conditionnelles: celles qui sont données pour ce que l'autre fait;
- marques d'attention inconditionnelles: celles qui ne sont pas liées à ce que je fais, mais à ce que je suis.

2) *Structuration du temps*

La manière dont une personne organise son temps relève des marques d'attention recherchées, de sa position de vie et des comportements appris.

Il existe six manières différentes de structurer son temps, chacune comportant des avantages et des inconvénients:

1) le retrait

C'est une coupure mentale ou physique des autres.

2) les rituels

Ils sont des moments d'échanges prévus, faciles et répétitifs.

3) les passe-temps

On y fait appel dans le but de communiquer sans risque, de manière quasi prévisible.

4) les activités

L'activité est l'utilisation de l'énergie en vue d'une tâche, d'un objectif à réaliser.

5) les jeux et le ressassement

Le jeu est une série de transactions complémentaires ultérieures qui mènent à un résultat prévisible. Le ressassement est le sentiment désagréable récolté à la fin du jeu; c'est aussi une façon de structurer son temps.

6) l'intimité

Le partage de sentiments, pensées et expériences dans une relation honnête et confiante.

Exercice

Pour chacune des différentes manières de structurer le temps, donnez deux exemples tirés de votre culture.

THÈME 8.II.3

Les positions de base

Les positions de base de vie résultent des interactions de la personne avec son environnement et des marques d'attention qu'elle en reçoit. Elles reposent donc sur la perception que la personne a d'elle-même et des autres.

En analyse transactionnelle (AT), il existe quatre positions de base dans lesquelles l'état, le sentiment que l'on a de soi et de l'autre, est remplacé par le terme bref "OK" :

1. Je OK, l'autre OK

Vision saine et optimiste de la vie ; les liens avec les autres sont intéressants, libres et enrichissants.

2. Je OK, l'autre pas OK

L'enfant battu, négligé a de fortes chances de développer beaucoup de haine et de méfiance envers les autres et de réagir à leur égard avec frustration et colère. Ses quelques moments de bien-être sont souvent savourés dans la solitude.

3. Je pas OK, l'autre OK

Si les besoins de l'enfant ne sont pas assurés, celui-ci pourra en déduire qu'il est fautif. Il imputera son échec à sa laideur, à son incompetence ou à un trait de sa personnalité.

4. Je pas OK, l'autre pas OK

Si les marques d'attention négatives s'accumulent, l'enfant pourra conclure que non seulement il n'est pas valable mais que les autres non plus ne le sont pas.

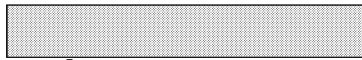
Dès qu'une personne adopte une position de vie, elle module sa perception d'elle et du monde sur celle-ci.

THÈME 8.II.4

Les rôles appris

Dans les interactions, il est fréquent de jouer des rôles. Les rôles sont diverses façons de se manipuler ou de manipuler les autres dans le but de répondre à un besoin spécifique.

Il existe en AT trois sortes de rôles correspondant aux diverses positions adoptées dans les jeux : la **Victime**, le **Sauveur** et le **Persécuteur**.



RÉFLEXIONS



Quel rôle m'est davantage familier?

Quels gains sont associés à ce rôle?



THÈME 8.II.5

Le scénario

Le scénario est le plan d'action élaboré en bas âge par l'enfant (généralement entre 3 et 12 ans) pour assurer sa survie. Il repose donc sur une décision.

Ce plan dit de vie, conçu de façon consciente dans une situation de stress, prévoit ce qui va lui arriver, qui va jouer les rôles importants et comment les choses vont se terminer.

Caractéristiques du *plan de vie* : inflexible, prévisible et difficile à changer.

Les éléments principaux du scénario de vie sont les **injonctions** et les **contre-injonctions**.

1. INJONCTIONS:

Elles constituent l'élément essentiel du scénario. Formulées sous forme d'interdictions, elles sont véhiculées la plupart du temps de façon non verbale. Elles régissent l'ensemble du comportement humain : la façon de se nourrir, de prendre soin de soi, de s'habiller, de nouer des liens, etc.

Ces interdictions ou ces prohibitions qui ont pour effet de contrecarrer l'Enfant libre proviennent de l'E des parents et s'adressent à l'E de l'enfant. Habituellement, elles émanent du parent du sexe opposé.

Les injonctions sont la partie du scénario la plus difficile à changer.

Les principales injonctions sont:

Ne sois pas	Ne ressens pas
Ne sois pas ce que tu es	Ne grandis pas
Ne sois pas proche	Ne pense pas
Ne sois pas un enfant	Ne sois pas important

2. CONTRE-INJONCTIONS (PRESCRIPTIONS) :

Contrairement à ce que leur nom indique, les contre-injonctions ne viennent pas nécessairement contrer les injonctions. Souvent, au contraire, elles les renforcent. Elles véhiculent un plan de vie possible basé sur des préceptes parentaux conformes aux demandes du milieu environnant (travaille fort, sois un bon garçon, ...).

Ce sont des messages VERBAUX donnés sous forme positive en vue de réussir dans la vie. Ceux-ci proviennent du **P** des parents et s'adressent au **P** de l'enfant.

Les principales contre-injonctions sont :

- Dépêche-toi (ne te fie pas à ton rythme à toi)
- Sois fort (ne montre pas ta vulnérabilité)
- Sois parfait (ne te permets aucune erreur; réussis du premier coup)
- Fais plaisir (ne fais pas à ton goût)
- Fais des efforts (tout est dur, mais ne lâche pas).

Ces messages véhiculent les attentes irréalistes des parents :

- Tu dois pouvoir tout faire dans un temps record
- Tu dois pouvoir être surhumain
- Tu dois pouvoir être irréprochable
- Tu dois pouvoir faire plaisir à tout le monde
- Tu dois pouvoir y arriver malgré vents et marées

INJONCTIONS

Ne fais pas (choses normales)

Ne sois pas

Ne sois pas toi-même

Ne sois pas un enfant

Ne sois pas fort

Ne pense pas

Ne t'engage en rien

Ne grandis pas

Ne réussis pas

CONTRE-INJONCTIONS

Sois très prudent

Tu es de trop; laisse la place aux autres

Sois un autre comme

Sois sage, raisonnable, grand, responsable

Fais-moi plaisir ; sois dépendant

Sois d'accord ; laisse-moi penser pour toi

Sois indéfini, irrationnel

Reste innocent, pur ; fais plaisir

Sois parfait ; prends la première place

3. LES ÉTAPES DE FORMATION DU SCÉNARIO

Première étape:

L'enfant prend la DÉCISION de survivre en suivant l'INJONCTION

Deuxième étape:

Sa décision de faire sienne l'injonction le conduit à se situer par rapport aux autres comme OK ou pas OK et à situer les autres par rapport à lui comme OK ou pas OK. D'où les trois positions fondamentales:

- 1) “Je suis OK, les autres ne sont pas OK” Cette position résulte d'une estime de soi élevée, mais irréaliste.
- 2) “Je ne suis pas OK, les autres sont OK” Cette position est la conséquence d'une piètre estime de soi et d'une surestimation des autres.

- 3) “Je ne suis pas OK, les autres ne sont pas OK” Cette position provient d’une piètre estime de soi et des autres. Elle révèle un manque de réalisme.

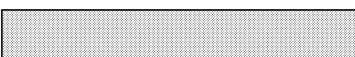
Troisième étape:

Selon la position fondamentale adoptée, l’enfant détermine ce qu’il va faire si les choses tournent mal. Il prévoit une SORTIE D’URGENCE:

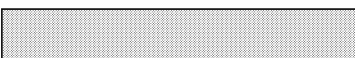
- a) S’il fait sienne la position: “Je OK, les autres pas OK”, détruire les autres peut s’avérer une option.
- b) S’il adopte la position : “Je pas OK, les autres OK ”, il peut devenir malade, épuisé, dépressif, ...
- c) S’il conclut qu’il n’est pas OK et que les autres ne le sont pas non plus, il peut choisir de détruire les autres et de se détruire soit physiquement soit psychologiquement.

Quatrième étape:

Une fois la position fondamentale choisie, l’enfant la CONFIRME en entrant dans un TRAFIC de sentiments par l’intermédiaire des jeux.



RÉFLEXIONS



- 1 - Quels sont les messages, injonctions ou contre-injonctions, que je crois avoir introjectés?
- 2 - Comment ces messages influencent-ils ma vie? mon travail? mes relations?
- 3 - Comment ces messages pourraient-ils influencer mes interventions comme conseiller?

THÈME 8.II.6

Les stades du développement de la personnalité

Pour Levin (1986), le développement de la personnalité comporte cinq grandes étapes :

1. Stade 1 : ***Le pouvoir d'être*** (de la naissance à six mois)

C'est le stade où l'enfant a besoin d'être validé dans l'existence. Les caresses, les soins attentifs qu'on lui prodigue, l'acceptation de ses besoins sont diverses façons de renforcer sa volonté d'être.

Si ses besoins ne sont pas reconnus et suffisamment comblés, la personne, à l'âge adulte, pourra passer par l'intermédiaire des jeux au lieu de faire part directement de ses besoins. Elle adoptera la position de victime ou encore se mettra à harceler les gens pour qu'ils comblent ses besoins.

2. Stade 2 : ***Le pouvoir de faire*** (de six à dix-huit mois)

C'est le stade où l'enfant a besoin de prendre des initiatives, de découvrir, d'expérimenter, d'explorer son environnement.

L'enfant qui est trop retenu, brimé restera dépendant.

3. Stade 3 : ***Le pouvoir de penser*** (de 18 mois à 3 ans)

C'est le stade où l'enfant a besoin d'obtenir des informations, de développer sa pensée, de découvrir ses limites et de dire non pour affirmer sa différence, son unicité.

4. Stade 4 : ***Le pouvoir d'affirmer son identité*** (de 3 à 6 ans)

C'est le stade au cours duquel l'enfant découvre qui il est, son identité sexuelle (un garçon ou une fille).

5. Stade 5 : ***Le pouvoir de réussir*** (6 à 12 ans)

C'est le stade où l'enfant apprend à faire des choses à sa manière, à penser avant d'agir et à agir en conformité avec ses valeurs.

THÈME 8.II.7

Le contrat : outil de changement

Lorsque l'on constate que l'on n'a pas changé, même s'il s'agit d'un point que l'on croyait réellement vouloir changer, la vérité est que l'on ne voulait pas vraiment changer. Une personne change seulement ce qu'elle veut changer, et elle change seulement quand elle le veut. On croit souvent que l'on veut changer et l'on y met des efforts, mais qui ne portent pas fruit. Il est probable que l'on essaye de changer, mais jamais de façon sérieuse. Pour changer, il faut vraiment le **vouloir**. Deux règles doivent être respectées : 1) décider du changement à opérer ; et 2) faire un contrat.

Décider du changement à opérer

Pour changer, il faut d'abord décider ce que l'on veut réellement changer et non ce qu'on voudrait ou ce que les autres voudraient. Ce vouloir doit venir de l'*Enfant libre* et non du *Parent*.

Faire un contrat

Lorsque l'on sait ce que l'on veut, la prochaine étape est de se faire un contrat. Ce contrat, s'il est honnête et raisonnable, permettra l'atteinte des objectifs.

Les divers volets du contrat :

1. Le contrat doit être défini de façon opérationnelle, c'est-à-dire de manière concrète afin de pouvoir mesurer le progrès réalisé. Si le contrat est de réussir, la personne doit préciser en quoi elle veut réussir.
2. En deuxième lieu, il importe de décider ce qui doit être fait pour atteindre l'objectif, la stratégie à adopter. Le souhait, le désir doit faire place à la réalité. Une analyse s'impose pour déterminer ce qui entrave l'atteinte de l'objectif.
3. En troisième lieu, le contrat doit pouvoir être vérifiable par les autres. S'il ne peut l'être,

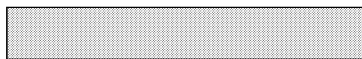
une révision est de mise.

4. En dernier lieu, il importe de se demander comment le contrat pourrait être saboté.

En résumé, un bon contrat est concret, bien délimité, réalisable et vérifiable. Changer n'est pas facile ; cela nécessite beaucoup de temps et d'énergie et il y a parfois des retours en arrière, des régressions.



RÉFLEXIONS



1. Y a-t-il des choses que je veux changer dans ma vie personnelle ?
2. Quels seraient les bénéfices que j'en tirerais ?
3. Quel en serait le prix (en efforts, en privations, etc.) ?
4. Qu'est-ce que je décide de faire ?

EXERCICES

1) Examen des messages parentaux relatifs au travail, à la répartition des tâches et à l'argent.

Quelle était la position de vos parents sur ces sujets?

Qu'avez-vous copié d'eux ? Quelles sont les règles que vous avez adoptées?

Y a-t-il des règles qui ne sont plus de grande importance pour vous actuellement, qui ne correspondent plus à votre façon de vivre ?

Quelles sont les règles que vous imposez aux autres qui vous semblent "correctes"?
Celles que vous seriez prêt à reconsidérer?

2) Examen des messages critiques

Faites une liste des personnes qui éprouvaient peu de considération envers vous.

Que disaient-ils?

Que faisaient-ils?

Comment réagissiez-vous à leurs remarques?

Que faisiez-vous pour vous protéger?

Qu'aimeriez-vous changer ?

Maintenant regardez vous:

Y a-t-il des choses que vous vous faites maintenant qui ressemblent à ce que ces personnes vous faisaient ?

Que vous dites-vous qui ressemblent à ce qu'ils vous disaient ?

Qu'aimeriez-vous changer ?

Que faites-vous aux autres qui ressemblent à ce que l'on vous faisait? disait?

Qu'aimeriez-vous changer?

3) Exercice pour contacter le Parent nourissant (PN)

Avec qui aimiez-vous passer du temps? Vers qui vous tourniez-vous dans les moments difficiles? Qui vous réconfortait? vous protégeait? vous sécurisait?

Qu'est-ce qui était réconfortant, sécurisant?

Comment vous traitait-on quand vous étiez malade?

Qu'est-ce qui vous satisfait, vous apporte un bien-être psychologique?

Comment vous occupez-vous de votre bien-être psychologique? Comment prenez-vous soin de vous? des autres?

Mettez-vous dans la peau d'un bon parent et revoyez le déroulement de votre journée. Trouvez une chose dont vous êtes content, dont vous êtes fier. Faites l'expérience de vous complimenter. Goûtez cette expérience. Surveillez en vous le 'parent critique' (PC).

Relevez les organismes, les institutions qui, dans votre pays, ont été créés à partir du 'Parent nourrissant' (PN) ?

4) Exercice pour repérer votre Enfant (E)

Pour chacun des contextes suivants, donnez des exemples où vous faites preuve de spontanéité, de créativité :

En milieu professionnel :

En famille :

Entre amis :

5) Analyse d'un scénario

1. DÉCRIS-TOI BRIÈVEMENT

Décris-toi psychologiquement :

(calme, mesuré, violent, tenace, dépendant, indépendant, volontaire, soumis, etc.)

Décris-toi physiquement :

(taille, poids, dynamisme, énergie, lenteur, etc.)

Indique ce que tu aimes en toi, ce que tu aimes moins, ce que tu détestes.

2. DÉCRIS TON PÈRE BRIÈVEMENT

(en suivant le même modèle que pour toi)

3. DÉCRIS TA MÈRE BRIÈVEMENT

(en suivant le même modèle que pour toi)

4. QUE DISAIT OU FAISAIT TON PÈRE POUR TE CRITIQUER?

5. QUE DISAIT OU FAISAIT TON PÈRE POUR TE COMPLIMENTER?

6. QUEL ÉTAIT SON CONSEIL PRINCIPAL POUR TOI ?

7. QUE VOULAIT-IL QUE TU SOIS OU FASSES ?

8. QUE DISAIT OU FAISAIT TA MÈRE POUR TE CRITIQUER?

5. QUE DISAIT OU FAISAIT TA MÈRE POUR TE COMPLIMENTER?

6. QUEL ÉTAIT SON CONSEIL PRINCIPAL POUR TOI ?

7. QUE VOULAIT-ELLE QUE TU SOIS OU FASSES ? QUE TU DEVIENNES ?

12. QUE VOULAIS-TU ÊTRE OU FAIRE OU DEVENIR ?

13. Y AVAIT-T-IL, SELON TOI, QUELQUE CHOSE DE TRAVERS EN TOI ?

14. QUELS ÉTAIENT LES SURNOMS QU'ON TE DONNAIT? AINSI QUE TES SENTIMENTS PAR RAPPORT À CES SURNOMS ?

15. QUEL EST LE SENTIMENT DÉSAGRÉABLE QUE TU AS LE PLUS SOUVENT?

16. QUAND RESSENS-TU CES SENTIMENTS MAINTENANT ?

17. QUELLE ÉTAIT TON HISTOIRE PRÉFÉRÉE ?
18. SUPPOSONS QUE TA SITUATION NE S'AMÉLIORE PAS, COMMENT TE VOIS-TU DANS CINQ ANS D'ICI ?
19. SUPPOSONS QUE TA SITUATION S'AMÉLIORE, COMMENT TE VOIS-TU DANS CINQ ANS D'ICI ?
20. COMMENT PENSES-TU QUE TU VAS MOURIR? À QUEL ÂGE ?
21. QUE LIRA-T-ON SUR TON ÉPITAPHE?
22. AS-TU DÉJÀ PENSÉ À TE TUER ?

23. QU'AURAIS-TU AIMÉ QUE TON PÈRE FASSE DIFFÉREMMENT ?
24. QU'AURAIS-TU AIMÉ QUE TA MÈRE FASSE DIFFÉREMMENT ?
25. QUEL SERAIT LE CIEL SUR TERRE POUR TOI ?
26. QUE VEUX-TU CHANGER ?
27. COMMENT VAS-TU T'Y PRENDRE ?
28. COMMENT LES AUTRES VONT-ILS SAVOIR QUE TU CHANGES ?
29. COMMENT PRÉVOIS-TU DE SABOTER TON CONTRAT ?

Exercice de révision des concepts

1. Répondre par vrai ou faux aux énoncés suivants et justifier votre réponse.

1.1 Plus la composante Parent est critique, plus la composante Enfant adapté est développée.

1.2 Plus la composante Parent est chaleureuse et permissive, plus la composante Enfant libre peut s'actualiser.

1.3 Plus la composante Adulte s'exerce librement, plus elle est en mesure de mettre à jour les messages du Parent et de l'Enfant en les confrontant à la réalité.

2. Comment nomme-t-on en AT le processus de prise de décision par l'Enfant ou le Parent?

3. Expliquer les finalités des transactions.

4. Énumérer différents types de marques d'attention en les illustrant par des exemples.

5. Expliquer, selon l'AT, ce qui peut empêcher quelqu'un de satisfaire ses besoins?

6. Dans un conflit interpersonnel, une personne va être portée, selon sa position de base, à fuir, à attaquer, à négocier ou encore à être gentille (se soumettre).

Préciser les positions de base qui correspondent davantage à ces comportements.

7. Indiquer le sentiment dominant que l'on retrouve dans les positions de vie suivantes:

Je OK, l'autre pas OK

Je pas OK, l'autre OK

Je pas OK, l'autre pas OK

8. Comment vous y prendriez-vous pour développer chez un élève, son P_{nourricier}, son P_{critique}, son Adulte, son Enfant libre?

9. Lorsqu'une personne affirme que "les hommes sont paresseux", on dit d'elle qu'elle entretient des préjugés. Comment l'AT explique-t-elle ce phénomène?

10. Énoncer les deux fonctions principales du Parent, de l'Adulte et de l'Enfant.

UNITÉ 8.III

Caractéristiques du consultant et du conseiller

APERÇU

Dans son travail, le conseiller est confronté à une diversité de consultants et à une diversité de problèmes. En conséquence, il n'abordera pas nécessairement de la même manière les personnes qui s'adressent à lui pour de l'aide. Si, par exemple, la motivation semble faire défaut au départ au consultant, le conseiller n'aura d'autre choix, s'il veut être efficace, que d'en tenir compte avant de se lancer dans l'exploration du problème présenté. Il devra en outre prendre en considération les modes d'apprentissage du consultant.

De même qu'il existe une variété de consultants, il existe une variété de conseillers. Certains offrent beaucoup de soutien, d'autres moins; certains dirigent davantage le processus d'aide, d'autres se contentent de le suivre. Pour être efficace dans son travail, le conseiller doit être conscient de ce qu'il amène dans la relation d'aide.

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

À la fin de cette unité 8.III, chaque participant devrait être en mesure de :

- connaître et identifier les types de problème les plus fréquents en conseil
- connaître les divers types de consultants qui viennent consulter et leurs mode d'apprentissage
- prendre conscience de son style d'intervention et de sa façon d'apprendre.

CONTENU

Dans cette unité, nous traiterons des sujets suivants :

Thème 8.III.1	Les types de problèmes
Thème 8.III.2	Les types de consultants
Thème 8.III.3	Les types de conseillers
Thème 8.III.4	Les styles d'apprentissage

THÈME 8.III.1

Les types de problèmes

Les problèmes des élèves dans les écoles peuvent être de divers ordres :

1. d'ordre émotif : anxiété, immaturité, impulsivité, ...
2. d'ordre intellectuel : mauvaises habitudes de travail, attention peu soutenue, manque de capacités, ...
3. d'ordre motivationnel : manque d'ambition ou d'intérêt pour les études, attitude négative face à l'école, ...
4. d'ordre moral : déclin des valeurs : promiscuité, vol, violence, abus, drogues, ...
5. d'ordre physique : maladies, handicaps physiques, ...
6. d'ordre social : adaptation difficile, isolement, comportements antisociaux, ...

Les problèmes des gens se résument habituellement aux trois suivants : 1) problème de compétence; 2) problème de confiance; 3) problème de motivation.

PROBLÈMES DE COMPÉTENCE

Les problèmes de compétence résultent de failles dans l'acquisition de nouvelles aptitudes. La personne se trouve incapable d'accomplir certaines tâches. Ex : la peur de prendre sa vie en main peut dépendre d'un manque de capacités de débrouillardise.

PROBLÈMES DE CONFIANCE

Les problèmes de confiance sont liés aux croyances. Par exemple, une personne peut ne pas être en mesure d'accomplir une tâche non par manque de compétence, mais par manque de confiance en soi. Il arrive que la compétence et la confiance fassent également défaut. Dans un tel cas, mettre uniquement l'accent sur les capacités serait inapproprié.

PROBLÈMES DE MOTIVATION

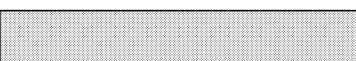
Les problèmes de motivation diffèrent des deux précédents. Le consultant n'éprouve pas de désir de changer. Plusieurs facteurs peuvent être à la source de ce manque de motivation : cure magique anticipée; gains secondaires; ou encore l'absence de pertinence du problème pour le consultant (ce n'est pas un problème pour lui/elle, mais pour les autres).

Que faire pour aider un jeune à surmonter ses problèmes ?

Il importe dans un premier temps de s'assurer que le demandeur veut changer, qu'il est motivé à vouloir modifier sa situation. Si le consultant retire trop de gains secondaires de sa situation actuelle, il se peut qu'il ne soit pas prêt à changer, même s'il considère qu'il serait gagnant de le faire (voir le contrat en AT).

En second lieu, il faut que le problème soit précisé, défini avant de se lancer dans les solutions. L'exploration du problème, de ses causes est de la plus haute importance pour en cerner toutes les facettes (voir Unité 8.I sur les phases).

Des comportements et des attitudes du conseiller peuvent faciliter la résolution du problème : mettre l'accent sur les préoccupations actuelles du consultant; l'encourager à s'examiner; promouvoir l'espérance et la confiance; offrir support et encouragement; renforcer les changements appropriés effectués.



RÉFLEXION



Quelles sont, selon vous, les difficultés auxquelles les élèves africains en général, et ceux de votre région en particulier, sont surtout confrontés?

THÈME 8.III.2

Les types de consultants

Quatre types de personnes au moins peuvent se retrouver en consultation : le non-motivé, la victime, le résistant et le motivé. Chacun de ces types commande une façon particulière d'intervenir.

TYPES DE CONSULTANTS	LEURS COMPORTEMENTS	LES INTERVENTIONS À FAIRE
LE NON-MOTIVÉ	contraint malgré lui de se présenter en entretien; sans but précis. aucune attente de changer; ne voit aucune raison de consulter; lorsque questionné sur ce qu'il veut ou ce qu'il cherche, il ne dit rien de précis ou manifeste carrément de l'hostilité.	le faire parler sur le fait qu'il se sente contraint de consulter, sur son ressenti à l'égard de la personne qui l'envoie. accepter que le consultant n'est pas désireux ou prêt à changer pour le moment. lui dire qu'on est présent, à sa disposition quand il/elle le voudra.
LA VICTIME	bonne description de ses difficultés, mais non désireuse de s'engager dans un processus de changement en raison des gains secondaires liés à sa condition.	inviter le consultant à penser aux objectifs possibles; ne pas l'inciter à l'action, car il n'est pas prêt à poser des gestes concrets pour changer.
LE RÉSISTANT	vient de son propre chef, mais redoute la démarche (peur d'affronter des émotions trop fortes...)	explorer les résistances du consultant et le rassurer sur l'importance de ne rien brusquer et de suivre son rythme;
LE MOTIVÉ	sait ce qu'il veut changer ou atteindre; sait qu'il doit s'impliquer et qu'il doit agir; prêt à s'aider.	examiner les diverses options possibles; suggérer des tâches; suivre sa progression et l'encourager.

THÈME 8.III.3

Les types de conseillers

Selon le degré de direction/guidance et de soutien qu'offre le conseiller, on distingue divers types de conseiller.

a) Direction/Guidance

Les conseillers directifs, centrés sur la tâche, offrent beaucoup de direction (ou guidance) et de structure au consultant. Ils guident et contrôlent le processus de l'entretien.


Les conseillers peu directifs endossent une approche davantage centrée sur le consultant et vont, au contraire, offrir plus de latitude : c'est le consultant qui contrôle à la fois le contenu et le processus de la fonction de conseil.

b) Soutien

Pour certains conseillers, le soutien et la relation au consultant comptent au plus haut point. Pour d'autres, du courant cognitiviste, la relation revêt une importance moindre.

Selon l'ampleur de la guidance et du soutien qui sont offerts, il existe divers styles de conseillers : l'un peut porter une attention élevée sur la tâche, faible ou élevée sur la relation et un autre une attention faible sur la tâche, faible ou élevée sur la relation.

- ❖ Selon ce que vous jugerez le plus utile pour aider une personne à atteindre le résultat souhaité, vous aurez à vous déplacer le long du continuum de ces deux paramètres.



RÉFLEXIONS



En se basant sur ce qui précède, préciser quel serait votre style personnel ?

Dans votre région, quel type de conseiller répondrait le mieux aux besoins des élèves et des étudiants ?

Pourquoi ?

THÈME 8.III.4

Les styles d'apprentissage

La fonction de conseil, avons-nous dit, comporte un processus d'enseignement-apprentissage. Dans le cadre de ce processus, le conseiller se doit de prendre en compte la façon dont le consultant apprend et ajuster sa stratégie en conséquence.

Le modèle de style d'apprentissage que nous présentons ici est celui fondé sur un modèle d'apprentissage expérientiel (basé sur l'expérience).

L'apprentissage expérientiel, conçu comme *“le processus par lequel la transformation de l'expérience génère la connaissance”*, comporte quatre **phases**, chacune constituant une étape essentielle :

- l'expérience concrète
- l'observation réfléchie
- la conceptualisation abstraite et
- l'expérimentation active.
-

Chaque phase suppose des **capacités** particulières :

- | | | |
|----|--------------------------------|---|
| 1) | l'expérience concrète | la capacité de s'impliquer dans une expérience |
| 2) | l'observation réfléchie | la capacité de réfléchir sur l'expérience à partir de divers points de vue |
| 3) | la conceptualisation abstraite | la capacité de créer des concepts, d'élaborer des modèles pour intégrer les observations ; et |
| 4) | l'expérimentation active | la capacité d'utiliser les théories pour prendre des décisions et résoudre des problèmes. |

d'où les quatre **styles** d'apprentissage qui correspondent respectivement aux quatre phases du processus d'apprentissage expérientiel : l'actif, le réfléchi, le théoricien et le pragmatique.

Ce qui caractérise la personne

- 1) de style actif c'est son esprit ouvert, son enthousiasme pour tout ce qui es nouveau, son goût pour le travail en équipe ;
- 2) de style réfléchi c'est son recul par rapport aux personnes et aux choses, par son besoin d'écouter et de prendre une certaine distance ;
- 3) de style théoricien c'est qu'elle aime analyser, synthétiser, expliquer, suivre une démarche logique ;
- 4) de style pragmatique c'est qu'elle s'intéresse à l'application pratique et à la vérification des idées et des théories.

Voici une description plus détaillée de chacun des styles :

L'*actif* aime s'impliquer dans une *expérience concrète*, dans l'ici et maintenant, surtout lorsque cette expérience comporte un élément de nouveauté ou de défi et qu'il y a possibilité d'interaction avec d'autres personnes. Il apprend mieux lorsqu'il peut s'impliquer, plonger dans l'activité, en somme lorsqu'il a la possibilité de jouer un rôle actif. Il est stimulé à apprendre, lorsqu'il est confronté à une tâche difficile qui constitue un défi pour lui, ou encore lorsqu'il a affaire à de nouvelles expériences, de nouveaux problèmes qui peuvent être source d'apprentissage. Il fonctionne bien pour générer des idées lorsqu'il n'est pas soumis à des contraintes de structure ou de norme. Il aime s'engager avec les gens, confronter ses idées aux leurs et résoudre des problèmes en équipe.

Ce qui caractérise le *réfléchi* est le recul, la distance qu'il aime prendre par rapport aux personnes et aux choses. Prudent, il accumule des données et réfléchit à fond avant de prendre des décisions. Il observe, écoute, avant de donner son opinion. Le *réfléchi* apprend mieux lorsqu'il est encouragé à observer et à réfléchir, lorsqu'il peut prendre du recul par rapport aux événements en écoutant ou en observant, lorsqu'il peut réfléchir avant d'agir, réviser ce qui s'est produit ou ce qu'il a appris, lorsqu'il peut prendre une décision sans contrainte de temps.

Le *théoricien* aime la logique, la cohérence. Il organise ses observations en systèmes logiques. Il suit une démarche méthodique quand il aborde des problèmes. Il aime analyser et synthétiser. Il s'intéresse aux présupposés de base, aux principes des gens. Le rationnel et l'objectivité sont grandement valorisés. Les affirmations subjectives lui répugnent. Le *théoricien* apprend mieux lorsque la matière présentée fait partie d'un système, d'un modèle ou encore d'une théorie; lorsqu'il a du temps pour explorer de façon méthodique les liens entre les événements, les idées, les situations; lorsqu'il peut peser les présupposés de base, les fondements ou la méthodologie employée; lorsque ce qu'il lit ou écoute est logique, bien fondé; lorsqu'il est confronté à des idées et des concepts intéressants; lorsque la tâche qui lui est confiée est de comprendre, analyser, trouver des explications, en un mot, lorsqu'il est stimulé intellectuellement. Le théoricien se sent bien dans un contexte d'apprentissage bien défini, où les objectifs sont clairs.

Le *pragmatique* s'intéresse à la mise en application des idées, des théories, des techniques, dans le but explicite d'en vérifier le fonctionnement. Il est quelqu'un de pratique, qui a les deux pieds sur terre et qui aime prendre des décisions et résoudre des problèmes. Le *pragmatique* apprend mieux lorsque l'apprentissage est relié à un besoin immédiat qu'il peut identifier, ou encore lorsqu'il peut en voir le bénéfice concret, lorsqu'on lui enseigne des façons de faire des choses dont les avantages pratiques sont évidents, lorsqu'il peut pratiquer des techniques et les appliquer dans son travail, lorsqu'il peut appliquer des modèles ou encore mettre en pratique ce qu'il a appris, lorsqu'il peut se concentrer sur des problèmes concrets, pratiques.

Comme il est possible de développer une forte préférence pour plus d'un style, une personne peut ainsi présenter un style à deux, trois ou quatre modes.

Les contextes favorables ou non à l'apprentissage selon le style d'apprentissage

Les personnes de **style actif** apprennent mieux lorsqu'on leur fournit l'occasion de participer à des expériences, à des jeux de rôle, à des tâches en équipe; lorsqu'il y a possibilité de s'exprimer à loisir et de faire appel à la créativité pour résoudre de nouveaux problèmes. À l'inverse, les activités routinières, répétitives, celles exigeant un travail minutieux, solitaire ou encore celles qui n'invitent pas à la participation sont peu susceptibles d'être favorables à l'apprentissage.

Les personnes de **style réfléchi** apprennent mieux lorsqu'on leur alloue du temps pour réfléchir, penser, faire un retour sur l'activité. Elles apprennent moins bien lorsqu'on les invite à participer à des jeux de rôle, lorsque l'activité n'est pas bien planifiée ou lorsqu'il y a des contraintes les empêchant de réfléchir à souhait.

Les personnes de **style théoricien** apprennent mieux quand une activité est stimulante intellectuellement ou quand elle soulève des questionnements, une réflexion approfondie sur ses fondements, sa logique, sa cohérence. Si une activité n'a pas de but précis ou si elle fait surtout appel à une implication émotive, elle risque d'être peu propice à l'apprentissage.

Les personnes de **style pragmatique** apprennent mieux lorsqu'il y a possibilité de mettre en pratique les idées et les théories. Par contre, si les applications semblent peu pertinentes ou s'il y a peu de retombées anticipées, ces activités inciteront moins à l'apprentissage.

UNITÉ 8.IV

Deux théories du conseil

APERÇU

Comment les conseillers procèdent-ils? Que font-ils? Que disent-ils? Comment leurs actions influencent-elles le consultant?

Chaque approche possède un ensemble de procédures et de méthodes fondées sur une théorie de la personnalité ou sur un ensemble d'hypothèses concernant les modes d'action et de réaction de la personne.

Il existe, comme nous l'avons mentionné précédemment, plusieurs modèles de conseil. Nous en avons surtout retenu deux pour expliquer le déroulement de l'intervention de conseil : le modèle cognitiviste de *Ellis* et celui de *Rogers*. Le conseiller, nous tenons à le préciser, est invité à faire preuve de souplesse en se servant de ces modèles. Ceux-ci ne doivent pas devenir l'objet d'une doctrine et faire perdre contact avec le vécu et les problèmes des gens. Un modèle est une façon de systématiser les observations, de découper la réalité pour en extraire des éléments qui deviendront des points de repères. **Un modèle est donc un outil conceptuel** qui ne peut épuiser la richesse de la réalité, mais qui s'efforce d'en rendre compte.

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

À la fin de cette unité, chaque participant devrait être en mesure de :

- comprendre un certain nombre de concepts clés propres à certains modèles d'intervention de conseil.
- appliquer certains éléments des modèles enseignés.

CONTENU

Dans cette unité, nous traiterons des sujets suivants :

Thème 8.IV.1	Le modèle cognitiviste de Ellis
Thème 8.IV.2	Le modèle rogérien

THÈME 8.IV.1

Le modèle cognitiviste de Ellis

Pour *Ellis*, les troubles émotionnels s'enracinent dans des pensées ou des attitudes irrationnelles ou illogiques. La tâche du conseiller consiste à analyser les sentiments du consultant (culpabilité, colère...) et de montrer que ceux-ci ne proviennent pas d'événements passés ou de situations externes, mais des attitudes irrationnelles ou des craintes illogiques liées à ces événements. Pour Ellis, les processus de pensée colorent les émotions.

Voici un aperçu des fausses idées ou philosophies qui peuvent gouverner la façon de vivre des gens :

1. Il est absolument nécessaire d'être aimé et approuvé pour tout ce que je fais par tout le monde, sinon je ne vauds rien.
La personne est prête à faire n'importe quoi pour obtenir l'approbation des autres et néglige de se donner du soutien personnel.
2. Si les choses ne se déroulent pas comme je le veux, c'est catastrophique.
Il est vrai que certains événements peuvent être désagréables; je peux tenter de les modifier. Toutefois, s'il s'avère impossible de les changer, il vaut mieux accepter leur réalité que de s'en plaindre constamment.
3. Le malheur provient de causes externes : des gens et des événements.
En réalité, le malheur provient en grande partie de ma vision des choses plutôt que des choses elles-mêmes.
4. Si une situation éveille des peurs, je dois m'en préoccuper beaucoup.
La meilleure façon de composer avec ses peurs est d'y faire face et d'examiner ce qui peut être fait pour la neutraliser.

5. Je dois éviter à tout prix les situations difficiles et fuir mes responsabilités.
Cette manière de faire ne résout rien à long terme. Il vaut mieux affronter les choses en face.
6. Je dois toujours prendre appui sur quelqu'un de plus fort que moi sans quoi je ne pourrai résoudre mes difficultés.
S'il est nécessaire parfois de recourir à de l'aide, il importe aussi de ne point minimiser ses propres ressources et techniques et d'y faire appel.
7. Je dois être compétent en tout, réussir en tout, sinon je ne suis rien.
Il est fréquent que des gens éprouvent de la difficulté à s'accepter comme imparfaits, avec des limites et des lacunes.
8. Si un événement m'a profondément perturbé, je dois continuer de l'être tout au long de ma vie.
Parfois la vie des gens s'arrête à un événement et toute leur vie devient ainsi figée dans le temps. Le défi est d'apprendre des expériences antérieures afin de ne pas trop se laisser mener par celles-ci.
9. Les autres sont très importants pour mon existence. En conséquence, je dois m'efforcer de les changer pour qu'ils correspondent à mes attentes.
La réalité est que les gens ont des limites et que mon pouvoir sur eux se limite à ce que ce qu'ils veulent bien m'en donner.
10. Si j'attends suffisamment longtemps, le bonheur va arriver à ma porte.
Le bonheur, au contraire, est souvent le produit d'actions créatrices et d'engagements.
11. Si je me mets à ressentir des émotions, je ne pourrai plus me contrôler.
Toute personne éprouve une gamme variée de sentiments. Si elle choisit de les exprimer, cela ne signifie pas automatiquement qu'elle va les mettre à exécution. Elle peut exercer un contrôle sur ce qu'elle fait avec ses émotions.

Après avoir permis au consultant de ventiler ses sentiments, le conseiller doit, selon *Ellis*, mettre l'accent sur ses croyances irrationnelles en lui montrant comment elles le maintiennent dans ses difficultés. Le but poursuivi est d'amener le consultant à ré-évaluer ses modes de pensée de manière plus logique et de passer à l'action afin de vérifier la validité de ses nouvelles "théories".

Ellis prend peu en compte l'histoire ou les expériences du consultant; il s'attarde surtout à ses façons de penser.

Dans cette approche, le conseiller joue un rôle très actif. Très tôt dans le processus d'aide, il va confronter le consultant sur ses idées irrationnelles et va l'inviter à faire de même en dehors de la consultation.

THÈME 8.IV.2

L'approche rogérienne

Le thème central qui revient sans cesse dans la théorie de *Carl Rogers*, c'est que si certaines conditions sont présentes dans les expériences des gens, elles vont avoir un effet d'entraînement vers l'actualisation de soi. Si, par contre, ces conditions sont absentes, elles vont avoir pour effet d'inhiber la croissance (le développement personnel).

Tout organisme possède ce potentiel inné vers la croissance, le développement, l'actualisation.

Cette tendance à l'actualisation entraîne l'enfant dans le monde des expériences, et en particulier dans l'expérience des relations interpersonnelles. C'est à partir de ces expériences qu'émerge chez l'enfant le concept de soi, c'est-à-dire cet ensemble de croyances auxquelles il accorde une valeur soit positive (sentiments positifs) ou négative (sentiments négatifs).

Les interactions, les transactions de l'enfant jouent un rôle important dans le développement du sens de sa valeur personnelle. La perception des autres influe sur la perception de soi. En d'autres termes, l'enfant en arrive à se percevoir de la même manière qu'il est perçu par les autres. Il introjecte les messages de l'environnement. Si l'enfant se sent compris et accepté, il développera de lui une image de quelqu'un de digne, capable de se tenir droit et ferme sur ses deux pieds.

Les trois conditions importantes pour restaurer l'image positive de soi sont: l'empathie, l'acceptation inconditionnelle et l'authenticité.

L'**empathie** est cette attitude qui consiste à se mettre à la place de l'autre, à voir les choses telles qu'il les voit, à percevoir les choses de l'intérieur.

L'**acceptation inconditionnelle** consiste en cette réceptivité, cette ouverture à l'autre. C'est cette acceptation inconditionnelle qui permet au conseiller de suspendre tout jugement.

L'**authenticité** signifie se départir de ses masques, de sa façade, en d'autres mots, être congruent.

Pour Carl Rogers, ces trois conditions sont nécessaires pour produire un changement.

UNITÉ 8.V

Les qualités de base du conseil

APERÇU

Sans certaines aptitudes relationnelles, il est utopique de penser pouvoir établir un lien solide avec l'interlocuteur et lui être vraiment utile. L'empathie est une des aptitudes essentielles dans la relation d'aide et de conseil. Elle consiste à communiquer au consultant une compréhension de ses expériences, de ses comportements et de ses sentiments.

Comprendre le point de vue de l'autre joue un rôle très utile dans l'établissement et dans le développement d'une relation de confiance. Le point de départ du processus d'aide et de chacune de ses étapes est le point de vue du consultant, même lorsque celui-ci doit être remis en question.

Outre cette capacité, nous apprendrons également dans cette unité à bien utiliser les questions pour explorer le vécu du consultant, à confronter le consultant quand cela s'impose, à recadrer ses expériences ainsi qu'à partager, quand c'est opportun, notre propre expérience.

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

À la fin de cette unité, chaque participant devrait être en mesure:

- d'appliquer diverses techniques de conseil.
- de comprendre le bien-fondé de leur utilisation

CONTENU

Dans cette unité, nous traiterons des sujets suivants :

Thème 8.V.1 -Les invitations à parler

Thème 8.V.2 -La paraphrase

Thème 8.V.3 -L'écoute des sentiments

Thème 8.V.4 -La confrontation

Thème 8.V.5 -L'interprétation

Thème 8.V.6 -L'ouverture de soi

THÈME 8.V.1

Les invitations à parler : les encouragements et les questions

A) Les incitations à parler

Pour inciter quelqu'un à s'ouvrir, à parler, le conseiller peut l'y encourager. Il existe deux façons d'exprimer des encouragements, l'une non verbale, l'autre verbale.

De façon non verbale, le conseiller peut encourager le consultant en souriant ou en hochant la tête en signe d'accord ou de compréhension. Si par contre il veut couper court à la conversation, il peut froncer les sourcils ou avoir l'air perdu. La position du corps incliné quelque peu vers l'avant est une autre façon de manifester son intérêt à l'autre.

Les encouragements à parler (à s'explorer) peuvent aussi prendre la forme verbale suivante :

1. "Oh ?", "Alors ?", "Et ?"
2. La répétition d'un ou de deux mots clés.
3. "Tu veux m'en dire plus".
4. "Umm—hummm".
5. Reprendre exactement les mêmes mots du dernier commentaire fait.

Dans certaines circonstances, le **silence** peut être un moyen adéquat.

B) Utilisation des questions

Clarifier la situation du consultant est l'une des tâches premières du conseiller. Pour y arriver, il peut recourir à des **questions ouvertes** et à des **questions fermées**.

Ouverte : "Tu veux m'en dire un peu plus sur ton échec en calcul ?"

Fermées : "Travailles-tu bien à l'école? Tu t'entends bien avec tes maîtres ?"

Les **questions ouvertes** permettent au consultant de se dire sans s'enfermer dans les catégories restrictives du conseiller.

Utilité des **questions ouvertes**. Voici quelques exemples :

1. Elles aident à débiter un entretien : “Que veux-tu faire aujourd’hui ?”
“Comment les choses se sont-elles déroulées pour toi cette semaine ?”.
2. Elles aident à expliciter, clarifier, préciser les affirmations du consultant :
“Tu veux m’en dire plus à ce sujet?”
“Tu veux me donner un exemple concret ?”
“Comment te sens-tu de m'en parler ?”

Les **questions fermées** peuvent être utiles pour obtenir une information précise. Comme on y répond par un oui ou un non, leur sur-utilisation amène souvent le conseiller à travailler à la place du consultant et d’occuper l’avant-scène de la rencontre.

Exercices

Les expériences qui vont suivre ont un double but :

- 1) vous faire expérimenter divers types de questions ;
- 2) vous amener à réfléchir sur leur pertinence dans la relation d'aide.

Procédure

Choisissez un partenaire. Vous vous parlerez l'un l'autre en vous limitant à certaines règles.

- 1) Je veux que vous ne fassiez rien d'autre que de poser des questions. Posez-vous n'importe quelle question, mais n'y répondez pas.

Échanger sur cette expérience. Ne vous laissez pas arrêter par le fait que vous aimeriez probablement répondre aux questions posées. Discutez de ce que vous ressentez en posant des questions et en vous faisant poser des questions.

- 2) Rappelez-vous les questions que vous avez posées. Vérifiez si vous pouvez les changer en une affirmation (phrase débutant par "je").

Exemple : "Pourquoi portes-tu cette robe?" peut devenir "j'aime ta robe".

Si vous éprouvez des difficultés à vous rappeler vos questions, faites appel à votre partenaire.

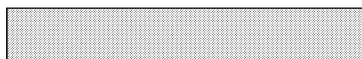
- 3) Parlez-vous en faisant des phrases qui commencent par "**pourquoi**". La réponse doit débiter par "**parce que ...**".

Echangez sur cette expérience.

- 4) Chaque phrase doit être soit une question qui débute par **comment**, **qu'est-ce que** soit une réponse à ces questions. Notez qu'une réponse à un **comment** ou un **qu'est-ce que** ne débute jamais par **parce que**. Les **pourquoi** et **parce que** sont à bannir. "Comment se fait-il" est une forme déguisée du "pourquoi".

Discutez de cette expérience et comparez-la à la précédente.

- ❖ Quels types de questions et de réponses vous permettent de rechercher et de communiquer de l'information, et d'entrer en contact avec l'autre ?



RÉFLEXION



Partage en grand groupe/en plénière des expériences précédentes.

REFLEXIONS PERSONNELLES SUR LES QUESTIONS

1. Poser des questions
2. Changer les questions en "je"
3. L'utilisation des "pourquoi" et des "parce que"
4. L'utilisation des "comment" et des "qu'est-ce que"
5. Quelle façon de questionner vous semble la plus naturelle ?
6. Comment comptez-vous utiliser ce que vous avez appris dans cette session ?

THÈME 8.V.2

La paraphrase : un outil d'écoute et de clarification des difficultés du consultant.

L'une des tâches les plus importantes du conseiller est d'écouter attentivement le consultant. Paraphraser est un type particulier d'écoute qui consiste à retransmettre exactement ce que l'autre vient de dire. Le conseiller s'emploie à mettre dans ses propres mots l'essentiel de ce qui lui est communiqué.

Utilité de la paraphrase :

- 1) elle indique au consultant que je suis avec lui, que je m'efforce de comprendre ce qu'il dit. Elle est donc une façon de se rapprocher de lui.
- 2) elle résume de façon concise les propos du consultant, donnant ainsi une meilleure orientation à l'entretien
- 3) elle permet d'explicitier ou de clarifier certains aspects du contenu.
- 4) elle est pour le conseiller un outil de vérification de la justesse de ses perceptions.

Exercice 1:

Identifiez un sujet qui vous préoccupe et que vous aimeriez partager avec quelqu'un en petit groupe. La personne à laquelle vous allez vous confier va s'efforcer de résumer l'essentiel de ce que vous lui dites. Celle qui exerce le rôle d'intervenant va prêter une attention spéciale aux commentaires verbaux. Si sa reformulation est juste, il est fort probable que l'interlocuteur lui répondra par un "oui" et que l'échange se poursuivra.

Note : il n'est pas toujours nécessaire de poser des questions; le fait de paraphraser peut être suffisant pour explorer et clarifier l'expérience du consultant.

Exercice 2 :

Dans les extraits suivants, différentes personnes s'adressent à vous en tant qu'intervenant et vous font part de leurs difficultés. Répondez leur de manière à ce qu'ils sachent que vous avez bien compris leur situation.

EXTRAIT 1:

J'aime ma famille et j'aime faire les tâches ménagères. Pourtant, je trouve parfois ces tâches ennuyantes et je me demande si je ne pourrais pas faire un travail plus satisfaisant.

EXTRAIT 2:

Dans le passé, je me réjouissais de l'arrivée de mes amis. Maintenant je voudrais rester seul. Je ne comprends pas ce qui m'arrive.

EXTRAIT 3:

Ce camarade est arrogant et se prend pour quelqu'un de supérieur. Je ne peux le supporter. Je souhaiterais pouvoir être sincère et lui dire ma façon de penser! Mais je ne crois pas que je puisse le faire.

EXTRAIT 4:

Je deviens furieuse contre ma soeur. Je ne sais plus quoi faire avec elle. Elle me pousse à bout. Je n'arrive plus à me maîtriser et je n'aime pas me sentir ainsi. Parfois, je pense que je ne suis pas assez compréhensive.

EXTRAIT 5:

Mon père veut que tout soit fait à sa manière. Si je n'obtempère pas à ses attentes, il me traite de mauvais fils. Ce qui me fâche. C'est comme si je ne comptais pas à ses yeux.

EXTRAIT 6:

J'ai rencontré des jeunes avec lesquels je me sens bien, avec lesquels je peux communiquer librement sans me soucier de ce que je vais dire, sans me préoccuper de leurs réactions. C'est vraiment une belle expérience.

EXTRAIT 7:

J'ai trouvé un livre fantastique. Je suis impatiente de me mettre à le lire.

EXTRAIT 8:

Je suis très heureuse avec ma cousine. On s'entend à merveille. Mieux que je ne l'espérais.

EXTRAIT 9:

Je ne pensais pas trouver un conseiller qui me comprenne aussi bien que toi. Je ne pensais pas que c'était possible.

EXTRAIT 10 :

(Le consultant ne parle pas, bouge continuellement sur sa chaise et regarde par terre)

EXTRAIT 11:

(Le consultant a les mâchoires serrées et les poings fermés)

Thème 8.V.3

L'écoute des sentiments

1) Échelle de mesure d'un comportement empathique

Niveau 1 : Le consultant ne prête aucunement attention à l'autre

Le conseiller ne manifeste aucun intérêt pour les sentiments du consultant. Il ne relève ni la qualité ni le contenu du discours du consultant. Son action se résume à prodiguer des conseils, juger, moraliser, blâmer. Il ne fait montre d'aucune sensibilité ; il ignore le point de vue de l'autre. Bref, il fait tout sauf écouter et comprendre.

Consultant: Je me sens en colère contre ma mère parce qu'elle est toujours en train de planifier mes activités. Elle pourrait au moins avoir un peu de respect pour ce que je veux faire, moi.

Intervenant: Moi, à ta place, je n'endurerais pas une situation comme celle-là.

Niveau 2 : Sous-estimation des sentiments de surface ou reflet du contenu sans plus.

Le conseiller répond aux émotions du consultant, mais en minimise la portée et l'intensité. Il peut être attentif aux sentiments les plus évidents et pourtant mal comprendre une grande partie de ce que le consultant tente d'exprimer. Par ses réponses, il peut soit bloquer le consultant, le lancer sur de fausses pistes, minimiser le vécu émotif et ainsi déformer le sens de la communication.

Est également de niveau 2 toute réponse axée uniquement sur le contenu du message et passant outre les émotions les plus évidentes.

Consultant: Je me sens en colère contre ma mère parce qu'elle est toujours en train de planifier mes activités. Elle pourrait au moins avoir un peu de respect pour ce que je veux faire, moi.

Intervenant: Tu déplores le fait que ta mère organise ta vie.

Niveau 3 : Reflet des émotions de surface.

Le conseiller réagit de façon précise aux sentiments exprimés. Bien qu'il s'intéresse aux sentiments plus profonds, il n'arrive pas à ce stade-ci à bien les cerner. Sa compréhension demeure précise dans la mesure où il s'en tient aux émotions de surface. Sa réponse n'ajoute rien, mais ne soustrait rien au vécu du consultant. Bref, il identifie bien l'expérience affective du consultant, indépendamment du fait que ce dernier soit arrivé ou non à le faire par lui-même.

Ce niveau de communication produit rarement des changements thérapeutiques. Par contre, il aide à bâtir la relation et sert de tremplin à l'exploration de soi.

Le niveau 3 (niveau minimum de la relation d'aide) se retrouve surtout au début de la relation, plus précisément dans la phase d'exploration du problème.

Consultant: Je me sens en colère contre ma mère parce qu'elle est toujours en train de planifier mes activités. Elle pourrait au moins avoir un peu de respect pour ce que je veux faire, moi.

Intervenant : Tu te sens vraiment furieux à l'endroit de ta mère quand elle interfère dans ta vie.

Niveau 4 : Lien entre les émotions et le stimulus déclencheur.

Au niveau 4, la tâche du conseiller est d'identifier le stimulus qui déclenche la réponse

émotive du consultant. En plus d'identifier les sentiments de façon précise (niveau 3), il doit reconnaître le déclencheur.

Consultant: Je me sens en colère contre ma mère parce qu'elle est toujours en train de planifier mes activités. Elle pourrait au moins avoir un peu de respect pour ce que je veux faire, moi.

Examinez les réponses suivantes :

Intervenant : Ta mère te rend très furieux.

Intervenant : Cela te rend très furieux quand ta mère planifie tes activités.

Intervenant : Cela te rend très furieux quand tu te sens contrôlé.

De ces trois réponses, la troisième est celle qui est la plus précise et la plus spécifique.

Le stimulus est généralement un comportement et non une personne précise.

Niveau 5 : Le reflet du schéma de comportement du consultant.

Le consultant a une part de responsabilité dans ses difficultés. Le conseiller relève cette responsabilité en notant les comportements qui le mènent à ses malheurs.

Consultant : Je me sens en colère contre ma mère parce qu'elle est toujours en train de planifier mes activités. Elle pourrait au moins avoir un peu de respect pour ce que je veux faire, moi.

Intervenant : Tu te sens vraiment furieux quand tu es contrôlé et tu t'organises de manière à te laisser contrôler.

2) **Diverses façons de communiquer la compréhension que l'on a des sentiments du consultant**

Il existe au moins quatre façons de traduire la compréhension des sentiments du consultant :

- 1) par un mot (tu te sens en colère);
- 2) par une expression (tu te sens en adéquation avec elle);
- 3) par une allusion à un comportement souhaité (tu aimerais lui dire ta façon de penser);
- 4) par une allusion à une expérience (tu as le sentiment qu'elle ne t'aime pas)

Exprimez de deux façons différentes les émotions et les sentiments suivants :

1. Cette mère prépare une fête pour marquer le succès scolaire de sa fille. Elle n'avait pas espéré qu'elle puisse réussir aussi bien. Elle s'exclame : "J'ai tellement hâte de fêter cet événement !"

a.

b.

2. Cet homme vient de perdre son emploi. Seul soutien familial, il se demande comment il va pouvoir s'en sortir et subvenir aux besoins de ses enfants.

a.

b.

3) L'écoute des expériences et des comportements

Outre ses **sentiments**, le consultant qui consulte parle aussi de ses **expériences** et de ses **comportements**. Ceux-ci peuvent être perceptibles par ou imperceptibles pour les autres.

Les expériences sont tout ce qui arrive au consultant alors que ses comportements renvoient à ce qu'il fait ou omet de faire. Exemple : J'ai été sous le choc (sentiment) quand mon ami a eu un accident d'auto (expérience), je ne savais que faire (comportement).

❖ Dans les exemples suivants, identifiez les sentiments, les expériences et les comportements :

1. Une fille dit à son professeur : "J'ai vu un élève qui a triché aux examens. Je ne l'ai pas dénoncé parce que j'avais peur qu'il s'en prenne à moi.»

Sentiments :

Expérience en cause :

Comportement en cause :

2. Une fille raconte à une amie qu'elle est enceinte. Elle hésite à en parler à sa famille parce qu'elle craint leurs réactions et le rejet possible.

Sentiments :

Expérience en cause :

Comportement en cause :

THÈME 8.V.4

La confrontation

La confrontation, qu'il ne faut pas confondre avec l'affrontement, fait partie intégrante des relations humaines et des interactions. Dans le contexte de la relation d'aide, elle est cette invitation lancée à l'interlocuteur pour qu'il devienne plus conscient de lui-même, de ses enjeux personnels, de ses émotions ou encore de ses comportements. Les interactions de confrontation se situent donc à l'extrême opposé des relations de soutien. Si les interactions de soutien procurent une sécurité, celles de confrontation créent un déséquilibre, car elles visent à une modification du comportement.

Le conseiller ne saurait recourir à la confrontation sans prendre en compte la qualité de sa relation avec le consultant et les motifs qui l'incitent à recourir à ce type d'intervention. La confrontation n'est pas de mise si la relation n'est pas bien consolidée: elle risque de nuire plutôt que d'aider. Avant de confronter, le conseiller doit se questionner sur ses intentions et ses sentiments à l'égard du consultant. Il confronte au nom de quoi ? Dans quel but ? Par souci de l'autre ou pour répondre à ses propres besoins ?

La confrontation doit être faite avec tact, empathie et en temps opportun, en étant bien conscient de l'impact qu'elle peut avoir sur l'autre.

Distinction entre la confrontation et l'interprétation:

La confrontation porte surtout sur des faits, sur des données observables alors que l'interprétation vise à dégager un sens de ces données, à leur donner une signification. Les interprétations rejoignent donc des couches plus profondes de l'être alors que les confrontations portent sur des faits observables.

Types de confrontation:

Diverses formes de confrontation peuvent être citées.

Par exemple, le conseiller peut confronter le consultant à ce qu'il vient de dire ou faire en mettant l'accent sur :

- 1) les ressources qu'il possède, mais qu'il utilise peu
- 2) l'absence de telles ressources ou qualités
- 3) le contrat de l'entretien tel qu'il a été convenu entre eux au départ
- 4) les écarts entre les valeurs auxquelles il dit souscrire et son agir
- 5) l'écart entre ses sentiments exprimés verbalement et ceux manifestés dans son non-verbal
- 6) ses postulats implicites
- 7) ses perceptions du conseiller.

La confrontation vise à corriger des erreurs de perception. Pour y arriver, le conseiller invite le consultant à devenir conscient de ses pensées, sentiments, actions, de ce qui lui échappe dans le moment présent. La confrontation aide à prendre conscience des incongruences (entre pensées, attitudes, comportements) et à acquérir un niveau de conscience de soi plus grand.

Façons de confronter le consultant sur ses incongruences :

- D'un côté tu dis ceci...d'un autre tu fais cela...
- Je note que... j'observe que...

La confrontation doit se faire dans le respect de l'autre, avec empathie. Le conseiller s'en tient à décrire ce qu'il observe ou à décrire ses sentiments sans porter de jugement de valeur sur l'autre. La confrontation ne doit pas véhiculer une accusation ou un blâme. En d'autres mots, quand le conseiller confronte, il est dans son Adulte et non dans son Parent (voir l'analyse transactionnelle).

Réactions du consultant à la confrontation :

- Discréditer l'auteur de la confrontation
- Persuader l'auteur de la confrontation pour qu'il modifie son point de vue
- Sous-estimer la confrontation
- Chercher du soutien ailleurs pour contester les points de vue soulevés
- Être d'accord.

La confrontation porte sur l'examen des contradictions qui gardent le consultant prisonnier de ses problèmes. La confrontation est utile dans la mesure où elle aide à acquérir de nouvelles perspectives qui vont faciliter la clarification des difficultés.

EXERCICES

1) Confrontation axée sur les ressources

Examen de vos forces ou ressources personnelles que vous négligez d'utiliser et qui pourraient vous être utiles dans la vie.

1) Identifiez un problème.

2) Ressources inutilisées.

2) Confrontation axée sur les points faibles

Relevez un point faible qui pourrait affecter la qualité de votre travail comme conseiller et voyez ce que vous pourriez faire pour y remédier.

3) Confrontation de certains comportements

Former une triade. Désignez une personne qui va confronter, une seconde qui sera confrontée, et une troisième qui sera observatrice.

Pratiquer la confrontation dans les situations suivantes :

- un consultant qui critique souvent les comportements des autres
- un consultant qui refuse de s'impliquer dans le processus d'aide
- un consultant qui joue à la victime démunie et s'organise pour que les autres fassent les choses à sa place

4) Confrontation de certains schémas de communication :

Les consultants ne réalisent pas toujours qu'ils généralisent outre mesure et qu'ils font toutes sortes de supposition. Voici des propos tenus par des consultants en entretien. Répondre en utilisant la confrontation.

1. Personne ne m'aime...
2. Tous les garçons sont...toutes les filles sont...
3. Rien ne me réussit...
4. Comment peut-on aimer cette personne?
5. J'ai toujours été ainsi... ou c'est ainsi qu'il est...
6. Elle m'aime ou bien elle ne m'aime pas...
7. Vous êtes pour moi ou contre moi...
8. Il est égoïste...
9. Je sais ce qu'elle veut dire...
10. Elle sait ce que je pense...
11. On ne m'aide pas à la maison...
12. (Quelqu'un qui se met beaucoup de pression, se donne des obligations) Il faut que... Il faut que...
13. (Quelqu'un pour qui tout est essentiel dans la vie) J'ai besoin de... de...de...

THÈME 8.V.5

L'interprétation

1. Définition :

La notion d'interprétation varie selon les auteurs. Pour certains, l'interprétation consiste en la reformulation du matériel présenté par le consultant à partir de la théorie du conseiller. Pour d'autres, elle est conçue comme une construction visant à établir un lien de causalité entre divers éléments du vécu du consultant. Pour d'autres encore, elle recoupe d'autres techniques comme la reformulation et la confrontation et, pour cette raison, s'en distingue difficilement.

Malgré ces divergences de vue, on peut considérer l'interprétation comme une tentative de recadrage des pensées, sentiments et actions du consultant.

Il existe deux types d'interprétation : l'interprétation sémantique et l'interprétation syllogistique.

- 1) **L'interprétation sémantique** consiste à présenter au consultant un point de vue distinct, différent du sien. Toute intervention s'éloignant des attitudes ou des perceptions du consultant pourrait être dite interprétative. Le conseiller renomme les choses autrement.
- 2) **L'interprétation syllogistique** ressemble beaucoup à des explications ; le conseiller tente d'établir un lien causal entre les événements.

2. L'utilité de l'interprétation:

- 1) pour mettre au jour les fausses croyances du consultant
- 2) pour faire prendre conscience des pulsions ou désirs cachés chez le consultant
- 3) pour faire clarifier les postulats qui sous-tendent l'agir
- 4) pour inciter le consultant à se concentrer sur ses vraies difficultés
- 5) pour permettre au consultant de donner un sens des événements ou des sentiments confus ou contradictoires en lui
- 6) pour s'approprier des caractéristiques personnelles au lieu de s'en dissocier

Bref, elle peut être utile pour enrichir le champ de conscience du consultant : rendre conscient l'inconscient, fournir de nouvelles perspectives ou des solutions, soulager l'anxiété, offrir un soutien, vaincre la résistance, faciliter la communication, produire des changements de comportement et même prévenir l'agir impulsif.

Vision négative de l'interprétation:

Certains auteurs (dont Rogers) ont une vision plutôt négative de l'interprétation. Pour eux, l'interprétation renvoie à l'utilisation d'un vocabulaire technique visant à imposer un insight dont la valeur est douteuse. Ils considèrent qu'elle contribue à éloigner le consultant de son vécu émotionnel et qu'elle viole son autonomie.

Vision neutre de l'interprétation:

D'autres auteurs, comme ceux du courant cognitiviste, ont une vision plutôt neutre de l'interprétation. Ils la considèrent comme une technique utile pour favoriser le changement.

D'autres auteurs encore considèrent que l'interprétation fait partie intégrante du processus d'aide indépendamment de l'orientation théorique de l'intervenant. Plusieurs reflets de l'intervenant ont un caractère interprétatif. L'interprétation se retrouverait donc dans toutes les approches, mais sous des appellations différentes.

3. Limites de l'interprétation

Si l'interprétation est une technique qui cherche à promouvoir une plus grande conscience de soi, il est bon aussi d'être sensible à ses limites.

- a) Le consultant peut se sentir menacé. En éveillant sa résistance, on peut l'empêcher de faire de nouvelles perceptions ou découvertes.
- b) Le consultant peut être porté à intellectualiser ses problèmes prématurément et refouler ses sentiments.

N.B. L'interprétation est donc une technique qui fait appel à beaucoup de savoir-faire.

4. Critères pour une interprétation adéquate

- a) Il doit y avoir suffisamment d'évidence ou de données pour interpréter.
Le conseiller doit avoir recueilli plusieurs faits qui viennent confirmer son hypothèse. La relation doit en outre être bien établie.
- b) L'interprétation doit être spécifique.
Elle doit porter sur des évidences que le consultant est à même de vérifier.
- c) L'interprétation doit mettre l'accent sur les forces d'adaptation du consultant et non uniquement sur ses tendances pathologiques.

5. Réactions du consultant à l'interprétation

Les interprétations plus profondes rencontrent généralement plus de résistance que celles de surface.

Le moment où survient l'interprétation peut expliquer l'intensité de la résistance rencontrée. Une interprétation faite au début du processus d'aide va soulever plus de résistance que celle qui survient beaucoup plus tard dans le processus alors que la relation de confiance est bien établie.

On rencontre généralement trois modes de réactions à l'interprétation :

- 1) l'acceptation
- 2) l'indifférence
- 3) le rejet.

6. Façons de manier l'interprétation

Les façons d'utiliser l'interprétation peuvent varier d'une école à l'autre. Dans l'école psychanalytique, *Freud* insiste sur la prudence afin de ne pas effrayer outre mesure le consultant au point qu'il abandonnerait les séances.

Ellis, pour sa part, voit les choses autrement. Très tôt dans le processus d'aide, il va s'en prendre directement aux idées irrationnelles du consultant et prodiguer beaucoup d'explication. Ellis accorde moins d'importance à l'attachement émotionnel au conseiller et fait davantage confiance aux capacités de raisonnement du consultant.

7. Interprétation et changement

Comment l'interprétation affecte-t-elle le changement? La réponse à cette question varie selon les modèles de conseil.

Le modèle relationnel:

Selon le modèle relationnel, le changement est surtout fonction de l'attitude véhiculée par le conseiller et non du contenu de l'interprétation. La nature du lien est ce qui est déterminant, ce qui donne toute sa valeur à l'interprétation et produit le changement souhaité.

Le modèle axé sur les dissonances (modèles cognitivistes):

Le changement surviendrait, selon ce modèle, lorsque le consultant prend conscience de ses postulats ou de ses fausses croyances qui sont à la base de ses façons de percevoir le monde.

Le modèle axé sur le contenu (modèles psychodynamiques):

Le changement est fonction de la justesse de l'interprétation, c'est-à-dire d'un bon étiquetage des expériences.

Conclusion :

Chaque modèle comporte une parcelle de vérité.

8. L'importance de la qualité empathique de l'interprétation

L'empathie est importante dans toute interprétation d'autant plus lorsque l'estime de soi et la confiance du consultant sont très fragiles.

9. La formulation de l'interprétation

L'interprétation doit être faite avec tact, en évitant toute attitude autoritaire ou de certitude absolue qui pourrait susciter des résistances. De sa formulation dépend en grande partie son acceptation.

Voici quelques exemples de formulations susceptibles d'aider:

Essaye ceci pour voir si ça te va....

Je me demande si....

Peut-être...

Est-il possible que....

Serait-il juste de dire....

RESUMÉ SUR L'INTERPRÉTATION

Interpréter, c'est reformuler ou voir la réalité sous d'autres angles. Bref, c'est re-définir la réalité (attitudes, sentiments, comportements) à partir d'autres points de vue afin d'en avoir une vue plus complète. Cette capacité de considérer les choses sous des perspectives différentes fait appel aux richesses créatrices de l'homme.

Pour interpréter, le conseiller peut avoir recours à divers schèmes de référence. Un conseiller, familier avec l'analyse transactionnelle, fera appel aux concepts de “**Parent**”, “**Adulte**”, “**Enfant**”, de “**jeu**”, etc. pour recadrer l'expérience du consultant.

Chaque schème de référence vise à reconstruire l'expérience de façon nouvelle et potentiellement utile.

THÈME 8.V.6

L'ouverture de soi

S'ouvrir à l'autre, c'est partager des sentiments, des opinions, des expériences, des fantaisies. Comme le conseiller n'est pas un observateur objectif et neutre et qu'il/elle se livre au consultant à travers ses gestes, ses réactions, ses paroles, on peut donc dire que l'ouverture de soi, la révélation de soi fait partie intégrante du processus d'aide.

Les révélations du conseiller remplissent deux fonctions principales:

- 1) le modelage
- 2) le développement de nouvelles perspectives et de nouvelles lignes d'action.

L'ouverture de soi peut servir de modelage en montrant, par exemple, au consultant à s'affirmer, à exprimer ses émotions, etc. Elle peut favoriser l'acquisition de nouveaux cadres de référence qui peuvent être utiles au consultant. Dans ces cas, s'ouvrir, partager relève du sens commun.

Il faut cependant veiller à ne pas surcharger le consultant de confidences, ce qui pourrait lui être un fardeau et le faire douter de la compétence du conseiller. Il importe donc d'être prudent. L'ouverture de soi doit contribuer à faire avancer le consultant; elle ne doit pas résulter en un fardeau pour lui. Pour s'en assurer, le conseiller se doit de ne pas abuser de cette technique et de garder bien en vue les objectifs du conseil.

EXERCICE

Des expériences personnelles qu'il pourrait être utile de partager

1. Passer en revue des difficultés personnelles que vous avez surmontées et que vous pourriez partager pour aider une autre personne à résoudre un problème similaire.
2. Énumérez deux domaines que vous pourriez partager pour aider quelqu'un à résoudre ses difficultés.
 - a.
 - b.
3. Qu'est-ce qui vous fait croire que votre expérience puisse être utile, qu'elle pourrait aider quelqu'un ?

UNITÉ 8.VI

Elaboration d'un plan d'apprentissage personnel

APERÇU

Dans cette unité, vous aurez l'occasion d'évaluer vos compétences comme conseiller et d'élaborer un plan de développement professionnel. Le cours vous a donné l'occasion d'acquérir des connaissances dans le domaine du conseil. Cette formation demeure toutefois limitée par des questions de temps. Il importe donc d'évaluer le suivi que vous donnerez à cette formation initiale. Élaborer un plan d'apprentissage vous aidera à cerner d'autres avenues, d'autres perspectives pour accroître vos connaissances et renforcer vos compétences.

Objectifs

Lorsque vous aurez terminé cette unité, vous devriez pouvoir :

1. Identifier un apprentissage spécifique dans le domaine du conseil
2. Déterminer un plan d'apprentissage pour poursuivre votre formation

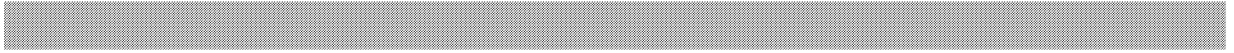
Elaboration d'un plan d'apprentissage

Voici divers éléments à prendre en compte dans l'élaboration d'un plan d'apprentissage :

1. Quel est mon objectif d'apprentissage? Qu'est-ce que j'aimerais apprendre et pourquoi ? Qu'est-ce que j'espère accomplir dans le domaine du conseil ? En quoi est-ce important d'atteindre cet objectif ?
2. Quelles sont mes compétences en conseil ? Quelles sont celles que je dois améliorer pour mieux répondre à mon objectif ?
3. Quelles sont les ressources auxquelles je peux avoir accès pour renforcer mes nouvelles connaissances et compétences ?

Les ressources humaines sont importantes. Forger des alliances avec des collègues ou d'autres personnes qualifiées peut s'avérer fort utile. Elles peuvent jouer le rôle de modèle dans un domaine précis.
4. Quelles sont les entraves possibles, tant externes qu'internes (milieu familial... croyances...), à mon apprentissage ? Quels sont les obstacles qui peuvent saper ma motivation ? Comment puis-je les surmonter ? Quelles stratégies puis-je mettre en l'avant pour les contrer ?
5. Comment est-ce que je compte faire bénéficier les autres de mes compétences ? Il est essentiel de les mettre en pratique afin d'évaluer mes capacités.

LECTURES ET REFERENCES



LECTURES RECOMMANDEES

POUR L'UNITE 8.I

- Carkhuff, R. R., Pierce, R.M. & Cannon, J.R. (1988). *L'art d'aider* (traduit et adapté de l'anglais par Monique L. Bertrand *et al.*). Montréal : Éditions de l'Homme.
- Chalifour, J.(1999/2000). *L'intervention thérapeutique* (vol. 1 et vol.2). Montréal : Gaëtan Morin Éditeur.
- Cornely, A. (1983). *Vers l'écoute des autres et de soi-même*. Toulouse : Eres
- Egan, G. (1987). *Communication dans la relation d'aide*. Montréal: Les Editions HRW Ltée. (Du même auteur: Cahier d'exercices, Acquisition des habiletés)
- Floyd, J.J. (1988). *Vers une meilleure écoute: Une approche théorique et pratique*. Sainte-Foy, Québec: Les Editions Saint-Yves, Inc.
- Hétu, Jean-Luc (2000). *La relation d'aide : Éléments de base et guide de perfectionnement* (3è édition). Montréal : Gaëtan Morin Éditeur.
- Leblanc, L. & Séguin, M. (Éd.) (2001). *La relation d'aide : concepts de base et interventions spécifiques*. Outremont : Éd. Logiques.
- Maple, F.F. (1988). *L'entrevue dynamique: L'art de la consultation*. Sainte-Foy, Québec: Les Editions Saint-Yves, Inc.
- Myers, G.E., Myers, M.T. (1984). *Les bases de la communication interpersonnelle: Une approche théorique et pratique*. Montréal: McGraw-Hill.
- Poirier, P. & Gagné, É. (1996). *Le counseling : stratégies et interventions*. Ottawa : Presses de l'Université d'Ottawa.
- Tourette-Turgis, C. (1996). *Le counselling : théorie et pratique*. Paris : Presses universitaires de France.

POUR L'UNITÉ 8.II

- Berne, E. (1977). *Que dites-vous après avoir dit bonjour?* Paris : Tchou.
- Chalvin, D. (1996). *Les nouveaux outils de base de l'Analyse Transactionnelle* (vol.1 et 2). Paris: Editions ESF.
- Dusay, J.M., Steiner C. (1976). *L'Analyse Transactionnelle en thérapie de groupe* (traduit de l'américain par Geneviève et Georges Burton). Paris: J.-P. Delarge.
- English, F. (1984). *Aventures en Analyse Transactionnelle et autres vraies histoires*. Paris: Desclée de Brouwer.
- Jaoui, G. (1979). *Le triple moi*. Paris : Les Éditions Robert Laffont.
- Krack, M., Nasielski, S, Van de Graaf, J. (1981). *L'Analyse Transactionnelle: Méthodes d'application en travail social et en psychologie clinique*. Toulouse: Editions Privat.
- Poulin, G. (1980). *Un certain regard: Synthèse d'analyse transactionnelle*. Sainte-Foy (Québec): Editions Saint-Yves Inc..
- Steiner, C. M. (1984). *Des scénarios et des hommes*. Paris : Epi.

POUR L'UNITÉ 8.V

- Brown, M. Y. (1985). *Le déploiement de l'être : la relation d'aide en psychosynthèse* (traduit de l'américain par Paul Paré). Sainte-Foy, Québec : Centre d'intégration de la personne.
- Carkhuff, R. R., Pierce, R.M. & Cannon, J.R. (1988). *L'art d'aider* (traduit et adapté de l'anglais par Monique L. Bertrand ...et al.). Montréal : Éditions de l'Homme.
- Cornely, A. (1983). *Vers l'écoute des autres et de soi-même*. Toulouse : Eres
- Egan, G. (1987). *Communication dans la relation d'aide*. Montréal: Les Editions HRW Ltée.
- (Du même auteur: Cahier d'exercices, Acquisition des habiletés)
- Floyd, J.J. (1988). *Vers une meilleure écoute: Une approche théorique et pratique*. Sainte-Foy, Québec: Les Editions Saint-Yves, Inc.
- Héту, Jean-Luc (2000). *La relation d'aide : Éléments de base et guide de perfectionnement* (3^e édition). Montréal : Gaétan Morin Éditeur.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

(en plus des auteurs référencés dans les ouvrages recommandés pour la lecture)

- Auger, L. (1974). *S'aider soi-même : Une psychothérapie par la raison*. Montréal : Les Éditions du Cim.
- Auger, L. (1986). *La démarche émotivo-rationnelle en psychothérapie et relation d'aide*. Montréal : Les Éditions du Cim.
- Berne, E. (1977). *Que dites-vous après avoir dit bonjour?* Paris : Tchou.
- Chalvin, D. (1996). *Les nouveaux outils de base de l'Analyse Transactionnelle* (vol.1 et 2). Paris: Editions ESF.
- Chevrier, J., Fortin, G., Théberge, M., Leblanc, R. (2000). Dialogue sur le sens et la place du style d'apprentissage en éducation. *Éducation et Francophonie*, (<http://www.acelf.ca/revue>), XXVIII, 1, [13 pages].
- Chevrier, J., Fortin, G., Théberge, M., Leblanc, R. (2000). La construction du style d'apprentissage. *Éducation et Francophonie*, (<http://www.acelf.ca/revue>), XXVIII, 1 [23 pages].
- Chevrier, J., Fortin, G., Théberge, M., Leblanc, R. (2000) le LSQ-FA : Une version française abrégée du Learning Style Questionnaire de Honey et Mumford. *Éducation et Francophonie*, (<http://www.acelf.ca/revue>), XXVIII, 1 [15 pages].
- Dusay, J.M., & Steiner, C. (1976). *L'analyse transactionnelle en thérapie de groupe*. Paris : Jean-Pierre Delarge, Éditions universitaires.
- Fortin, G., Chevrier, J., (2003). Le processus de counseling: Un processus d'apprentissage expérientiel. *Revue Canadienne de Counseling*. (sous presse)
- Fortin, G., Chevrier, J., Amyot, É. (2002). Relation entre la stratégie d'intervention de l'aidant en counseling et son style d'apprentissage. *Psychologie Canadienne*, 43(2), 91-105.
- Fortin, G. & Lavoie, L. (2002). Aperçu de l'évolution de la place des valeurs religieuses et spirituelles en counseling. *Sciences pastorales*, 21(2), 339-363.

- Fortin, G., Chevrier, J., Théberge, M., Leblanc, R. (2000). Le style d'apprentissage : un enjeu pédagogique en lien avec la personnalité. *Éducation et Francophonie*, (<http://www.acelf.ca/revue>), XXVIII, 1 [13 pages].
- Jaoui, G. (1979). *Le triple moi*. Paris : Les Éditions Robert Laffont.
- James, M., & Jongeward, D. (1978). *Naître gagnant : L'analyse transactionnelle dans la vie quotidienne*. Paris : InterÉditions.
- Levin, P. (1986). *Les cycles de l'identité*. Paris : InterEditions.
- Perron, J. (1984). Les valeurs en orientation et dans la formation des conseillers.
dans D. Pelletier et R. Bujold. *Pour une approche éducative en orientation*. Montréal : Gaëtan Morin Éditeur.
- Rogers, C.R. (1972). *Le développement de la personne*. Paris : Dunod.
- Rogers, C.R., & Kinget, G.M. (1971). *Psychothérapie et relations humaines*. Paris : Béatrice-Nauwelaerts.
- Steiner, C. M. (1984). *Des scénarios et des hommes*. Paris. Epi.

TABLE DES MATIERES DU MODULE 8

	<i><u>Page</u></i>
Sommaire	
Introduction	1
Unité 8.I : Ce qu'est la fonction de conseil	5
Thème 8.I.1 : Histoire du conseil en bref	7
Thème 8.I.2 : Définition du conseil	9
Thème 8.I.3 : Types de conseil	11
Thème 8.I.4 : Objectifs du conseil	13
<i>Réflexion</i>	13
Thème 8.I.5 : Philosophie du conseil	14
<i>Réflexion</i>	16
Thème 8.I.6 : Les phases du conseil	17
Thème 8.I.7 : La fonction de conseil et les modes traditionnels d'aide	22
<i>Réflexion</i>	23
Unité 8.II : Ce qu'on entend par la personnalité	25
Thème 8.II.1 : Les composantes de la personnalité	27
Thème 8.II.2 : Les transactions	31
<i>Exercice</i>	34
Thème 8.II.3 : Les positions de base de vie	37
Thème 8.II.4 : Les rôles appris	38
<i>Réflexion</i>	39
Thème 8.II.5 : Le scénario de vie : les injonctions, les contre-injonctions	40
<i>Réflexion</i>	43
Thème 8.II.6 : Les stades de développement	44
Thème 8.II.7 : Le contrat - outil de changement	45
<i>Réflexions</i>	46

<i>Exercices</i>	47
<i>Exercice de révision des concepts</i>	57
Unité 8.III : Les caractéristiques du consultant et du conseiller	59
Thème 8.III.1 : Les types de problèmes	61
<i>Réflexion</i>	62
Thème 8.III.2 : Les types de consultants	63
Thème 8.III.3 : Les types de conseillers	64
<i>Réflexions</i>	65
Thème 8.III.4 : Les styles d'apprentissage	66
Unité 8.IV : Deux théories se rapportant au conseil	
Thème 8.IV.1: Le modèle cognitiviste de Ellis	73
Thème 8.IV.2 : Le modèle rogérien	76
Unité 8.V : Les qualités de base du conseil	79
Thème 8.V.1 : Les invitations à parler	81
<i>Exercices</i>	83
<i>Réflexion</i>	84
<i>Réflexions personnelles sur les questions</i>	85
Thème 8.V.2 : La paraphrase	86
<i>Exercice</i>	86
Thème 8.V.3 : L'écoute des sentiments	89
Thème 8.V.4 : La confrontation	95
<i>Exercices</i>	98
Thème 8.V.5 : L'interprétation	100
Thème 8.V.6 : L'ouverture de soi	106
<i>Exercice</i>	107
Unité 8.VI : Elaboration d'un plan d'apprentissage personnel	109

Lectures et références	111
Lectures recommandées	113
Références bibliographiques	115
Table des matières	117