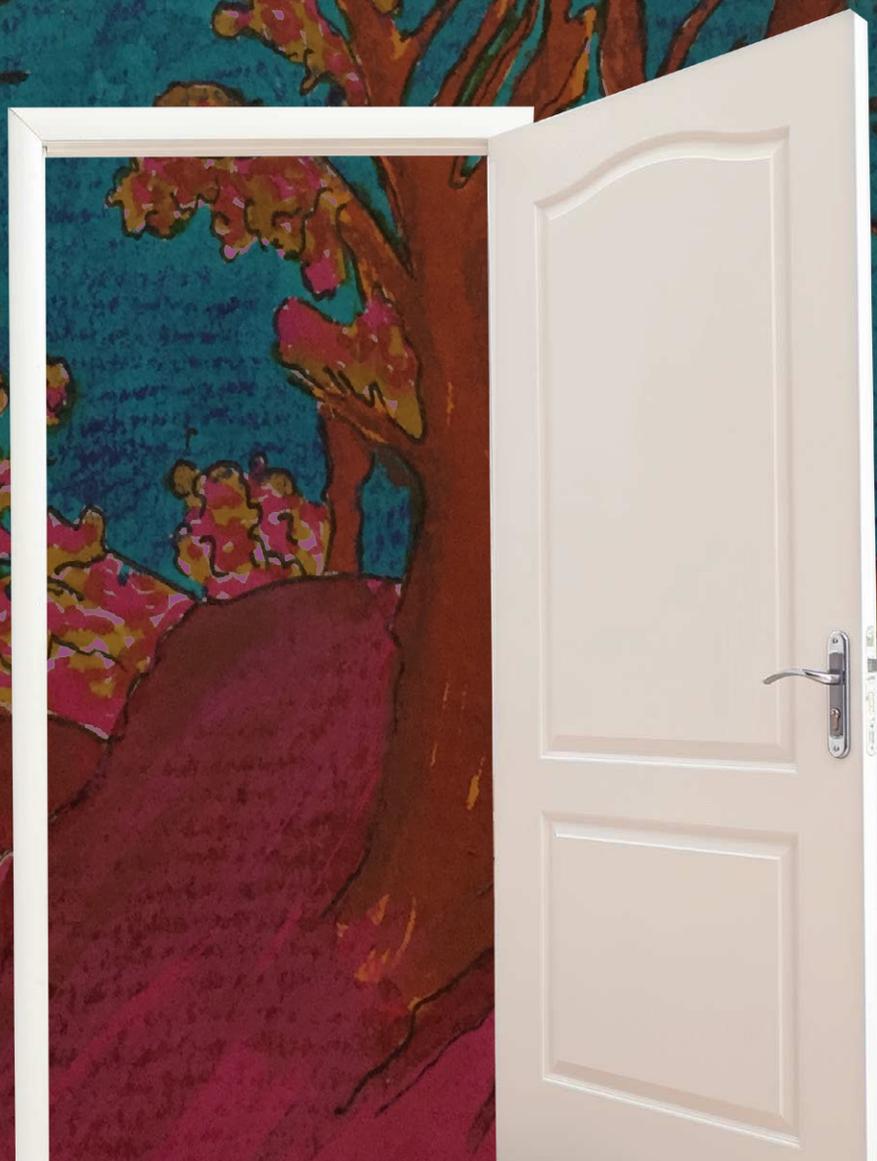


# LE COUNSELING COMME MODE D'ACCOMPAGNEMENT DES ANTENNES





# 5.1

## LES POSTULATS DU COUNSELING

Un des postulats fondamentaux du counseling (C. Rogers, 1975) réside dans l'affirmation selon laquelle **chaque être humain évolue en procédant à partir de lui-même et selon des règles qui lui sont propres.**

En conséquence donner un conseil, dire à la personne ce qu'elle devrait faire c'est la couper de son processus de croissance. Imposer quelque chose de l'extérieur c'est bloquer la personne dans son processus d'intégration de son expérience vécue.

La directivité dans la relation d'aide empêche la personne de faire face à ses choix et d'atteindre sa liberté d'être soi avec toutes les responsabilités qui en découlent.

**Toute personne dispose d'un potentiel à continuer son développement personnel et à trouver par elle-même les solutions qui lui conviennent** si on lui offre un cadre facilitant pour pouvoir le faire.

Il s'agit d'un cadre dans lequel on fait confiance aux **capacités de la personne à mobiliser ses ressources et ses forces** tout en mettant à sa disposition les

solutions qui existent dans son environnement, voire en les créant dans certaines situations pour éviter d'endommager son potentiel vital de croissance et de développement.



Un autre postulat consiste à **ne pas aller dans le passé de la personne pour tenter d'expliquer les causes de son problème**, car comprendre les causes d'un problème n'aide pas forcément à le résoudre.

Il s'agit d'emblée d'explorer avec elle l'expérience dans l'ici et maintenant qu'elle fait de son problème et voir comment elle peut faire face à certains des aspects du problème qui la gênent le plus en fonction de ses priorités et de ses choix.

**Les valeurs fondamentales dans le counseling sont la compréhension et la reconnaissance.**

Il ne s'agit pas d'utiliser un modèle théorique ou une grille d'observations pour connaître l'autre. Il s'agit de le reconnaître d'emblée et de lui offrir un espace sûr et suffisamment sécurisant.

**Le counseling est particulièrement pertinent dans les situations qui à elles seules créent des souffrances chez la personne et exigent d'elle des ajustements** auxquelles elle n'a pas

été préparée comme s'ajuster à un diagnostic, une maladie grave, à une catastrophe, à un problème environnemental, à un rejet, une rupture, une discrimination, un deuil. Quand c'est la situation qui est cause de souffrances, la personne a besoin d'un **appui immédiat** qui fait appel à ses ressources et à celles de l'environnement dans lequel elle vit.

À ce titre **une présence humaine, une disponibilité, une écoute sans préjugés constituent un soin de première ligne** permettant à la personne de ne pas basculer dans l'inhumain et la perte d'espoir.

### À RETENIR

**Le counseling consiste à trouver une manière d'être qui n'implique pas une prise de pouvoir sur les personnes ou les groupes.**

**Il consiste à offrir une présence, une écoute et une disponibilité à l'autre sans prendre le pouvoir sur sa détresse.**

## 5.2

# LES ATTITUDES DE BASE POUR POUVOIR PRATIQUER LE COUNSELING

dans les antennes  
«Cancer & Travail :  
Agir ensemble»

Les attitudes de base du counseling sont l'**écoute**, l'**empathie**, la **congruence**, un **regard positif inconditionnel**. De fait le counseling repose sur l'adoption d'un certain nombre d'attitudes cohérentes et combinées de la part du praticien qui sont complétées par l'usage de techniques d'entretien.

Ces attitudes sont fondamentales pour pouvoir exercer une fonction d'accompagnement. **Accompagner c'est adopter une posture et un ensemble d'attitudes** qui n'ont rien à voir avec les fonctions habituelles que vous occupez dans votre entreprise.

Ces attitudes de base, sont au fondement de la rencontre interhumaine et cela sera une découverte aussi pour les antennistes que de voir à quel point si on se met dans une posture d'écoute et si on adopte un regard positif inconditionnel à l'égard de la personne qui vient nous demander de l'aide, cela déclenche chez elle une réaction immédiatement qui est palpable, visible.

Vous ferez la découverte d'un registre d'attitudes éventuellement nouvelles pour vous mais certainement enrichissantes. Vous découvrirez que si on vous donne un cadre, une formation de base, vous pouvez aider, accompagner sans devenir un professionnel de l'aide.

## ✓ Se mettre à l'écoute

L'écoute requiert **une attention libre et une disponibilité** dans laquelle il faut faire silence dans ses pensées pour **éviter un enfermement à deux dans une situation de questions-réponses**. Il faut laisser de côté le désir d'aider et de sauver l'autre à tout prix car ces désirs parasiteront votre écoute et du coup vous feront prendre des initiatives qui enlèveront tout le pouvoir à la personne qui vient vous voir. Vous finirez par lui dire ce qu'elle doit faire alors qu'elle n'aura pas eu l'opportunité de vous exposer ce qu'elle pensait faire et comment.

Il faut chercher à écouter, à rester en écoute et non pas chercher à comprendre, et encore moins chercher à interpréter.

### À RETENIR

**Écouter nécessite de mettre de côté une partie de soi tout en étant présent.**

**L'écoute en counseling est très éloignée de l'écoute dans la vie ordinaire** où nous pratiquons une écoute inattentive et nous conduisons des conversations dans lesquelles on passe d'un thème à l'autre, selon un mode d'interventions mutuelles combinées.

## ✓ L'empathie dans le counseling

**L'empathie est une expérience par laquelle une personne tente de voir une situation à travers les yeux de l'autre et du point de vue de l'autre.**

Selon Rogers, «l'état d'empathie ou d'être empathique consiste à percevoir le cadre de références internes de l'autre avec précision et avec les composants et significations émotionnels qui s'y rapportent comme si l'on était la personne, mais sans jamais perdre la condition du 'comme si'». (C. Rogers, 1959, p. 210).

**Dans le counseling, la compréhension empathique permet à la personne de voir son expérience vécue reconnue par une autre personne** et en retour cela lui permet de se l'approprier. Utilisée dans les situations douloureuses

### À RETENIR

**Quand une personne nous dit : «C'est exactement ce que j'ai ressenti, pour une fois je me sens comprise ou entendue», on sait qu'on a été empathique.**

plus ou moins passées sous silence elle permet à la personne de faire un grand pas. Le seul fait qu'une autre personne mette des mots très proches de ce qu'elle n'a jamais exprimé est particulièrement aidant car c'est une forme de reconnaissance expérientielle.

**La personne découvre ce qu'elle a le droit ou aurait eu le droit de ressentir et elle devient attentive à sa propre expérience.** La compréhension recherchée, n'est pas une compréhension explicative ou interprétative.

**Une réponse empathique crée une forme de reconnaissance expérientielle** de l'expérience vécue par la personne. L'empathie aide la personne à être attentive et à être en contact avec son expérience telle qu'elle l'a vécue et ressentie. En trouvant une compréhension chez un autre être humain, la personne se sent moins seule et peut vivre une expérience de compréhension interpersonnelle.

**En étant attentive à son expérience ressentie, la personne peut réorganiser sa compréhension de son expérience.**

## ✓ La congruence

**La congruence c'est l'état d'authenticité avec lequel on développe sa présence à l'autre.** C'est un **état d'ouverture et de disponibilité** dans lequel nos sentiments et nos émotions sont disponibles non pas pour nous mais pour la personne qui vient nous voir. C'est une **mise entre parenthèses de nos egos** qui deviennent soudain incongrus et inintéressants. L'attitude de congruence nécessite un **lâcher prise de soi sur soi pour le remplacer par un laisser advenir la rencontre avec l'autre** dans un ici et maintenant où l'on se sent entièrement disponible à cette relation.

### À RETENIR

C'est important de se préparer avant la rencontre avec l'autre en mettant de côté ses problèmes personnels et en se mettant dans une attitude mentale et corporelle d'ouverture. Quand la congruence est élevée, les mots et les images, deviennent intuitifs et faciles et on acquiert tout naturellement une aisance dans le travail d'écoute et d'accompagnement.

**Nos sentiments, nos pensées doivent être disponibles pour la rencontre.** Notre propre congruence aide la personne à se faire confiance à elle-même et donc à être aussi congruente.

## ✓ Le regard positif inconditionnel

Ce regard repose sur l'acceptation dans l'ici et maintenant de la personne qui est là en face de nous.

Ce regard qui est une acceptation de l'autre dans l'ici et maintenant autorise la personne à explorer ses contradictions, ses ambivalences et aussi ses parties d'elle-même inacceptables et qui la bloquent dans ce qu'elle pourrait être, faire et penser.

## ✓ L'attitude de non-jugement

Il est difficile de s'engager à comprendre l'autre sans jugement, sans a priori, sans même en penser quelque chose à titre personnel car le jugement et l'évaluation sont souvent présents dans les relations humaines.

Mais **on ne peut pas approcher l'expérience de l'autre si on ne lui offre pas un espace lui permettant de parler de lui, de son expérience intérieure et**

### À RETENIR

L'empathie fait perdre le désir de juger et d'évaluer l'autre donc une attitude en entraîne une autre

**de ses fonctionnements en toute liberté.** Le non-jugement découle de l'attitude empathique car si je tente de saisir le monde du point de vue de l'autre, de fait je perds tout désir de le juger et l'évaluer.

## Pourquoi ces attitudes sont-elles importantes quand on reçoit des personnes qui ont eu un cancer, qui sont des proches aidants ou qui sont des managers qui ont à gérer l'impact du cancer ?

Ces attitudes sont fondamentales pour les antennes «Cancer et Travail : Agir ensemble» car elles répondent particulièrement bien aux besoins des personnes concernées directement ou indirectement par le cancer.

En effet la littérature en oncologie, psycho-oncologie, sociologie médicale, prévention et santé publique, et notre expérience de plusieurs décennies de travail avec les malades mettent en évidence un certain nombre de points qui militent en faveur de **l'importance de valeurs et de pratiques attachées à la compréhension interhumaine, l'acceptation, l'empathie et la reconnaissance de l'expérience singulière vécue.**

Après et aussi au cours de la traversée directe et indirecte des épreuves du cancer et de ses traitements, la personne doit faire face à certains bouleversements qui entament son sentiment de sécurité personnelle, sa confiance dans son corps et dans sa santé, son continuum de vie, ses croyances, ses engagements, ses attachements.

**Quand une maladie grave fait irruption, c'est tout l'écosystème de la personne qui est ébranlé** même si elle sait que les statistiques de rémission ou de guérison sont en faveur de son continuum de vie.

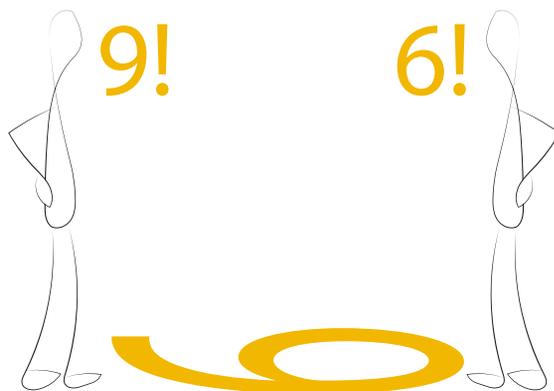
**Le travail conduit par la personne malade repose sur des stratégies d'adaptation constantes d'une étape à l'autre du parcours de soins.** Ces stratégies ne sont pas concomitantes entre la personne et son entourage et à ce titre elles sont sources de dissonance émotionnelle. Aussi se poser, se sentir

accepté sous toutes les faces qui ont été mobilisées pour faire face au cancer y compris les faces dont on a honte dans l'après coup (le sentiment de ne pas avoir été à la hauteur), être accueilli comme une personne qui mérite l'estime et qui a de la valeur dans le regard d'autrui alors que le corps se trouve dans un état de fragilité (et ce bien après la fin intensive des traitements) est une expérience qui participe à un aller mieux.

Les managers de par les dilemmes, l'incertitude et l'inquiétude auxquels le cancer d'un salarié les expose ont aussi besoin de disposer d'un **regard positif** et d'une **écoute attentive à l'expérience qu'ils ou elles vivent.**

De ne pas écouter un manager, de le juger, expose les salariés aux mécanismes défensifs que les managers et personnes de pouvoir finiront par prendre si on ne reconnaît pas non plus leurs difficultés et si on ne leur apporte aucune aide.

**Cette croyance en l'interhumain est au cœur du counseling.**



# 5.3

## LES TECHNIQUES DE BASE À UTILISER

### dans les entretiens de counseling

Si on utilise des techniques en counseling c'est parce que la pratique de l'entretien n'est pas une pratique intuitive. Les conversations de la vie courante ne sont pas centrées sur l'écoute. Elles sont l'occasion d'un «parler à plusieurs en même temps» mais pas d'une véritable écoute mutuelle. Les actes de la vie quotidienne sont organisés autour de conversations centrées sur un système de questions-réponses avec échanges d'informations sans référence aux émotions, aux sentiments ou l'autoréflexivité.

**Les techniques de base du counseling ont pour objectif de permettre à la personne d'entrer en contact avec elle-même** en explorant et en analysant grâce à l'aide d'autrui (les techniques) ce qu'elle vit, ce qu'elle fait, ce qu'elle ressent afin de trouver les moyens de faire face à la situation.

En retour elles permettent au praticien du counseling de se mettre lui aussi dans une posture d'étonnement entièrement centré sur l'autre.

À ce titre la technique en contraignant un peu au début le praticien lui permet de se maintenir dans la posture d'écoute.

Néanmoins ces techniques ne doivent pas nous faire oublier que la relation l'emporte sur la technique. **Le fait de se sentir compris, estimé et accepté tel qu'on est par une autre personne a un effet thérapeutique en soi.**

**Les techniques de base sont des outils pour aider la personne à faire l'expérience de ses sentiments et elle ne peut le faire que dans le cadre d'une relation dans laquelle elle sent que ce qu'elle ressent est accepté.**



## La question ouverte

### à quoi sert-elle ?

**C'est une question par laquelle l'autre ne peut répondre ni par oui ni par non.** Elle ne concerne pas les situations communes de la vie quotidienne.

Au cours de la journée on ne passe pas notre temps à utiliser des questions ouvertes quand on désire collecter de l'information.

Mais dans un entretien à visée compréhensive, il ne s'agit pas de collecter de l'information mais d'**explorer ensemble des vécus expérientiels**.

Or l'expérience vécue ne peut pas s'explorer avec des questions fermées. Les questions ouvertes s'utilisent dès qu'il y a mise en narration, dès que l'on s'intéresse à ce qui s'est passé pour l'autre.

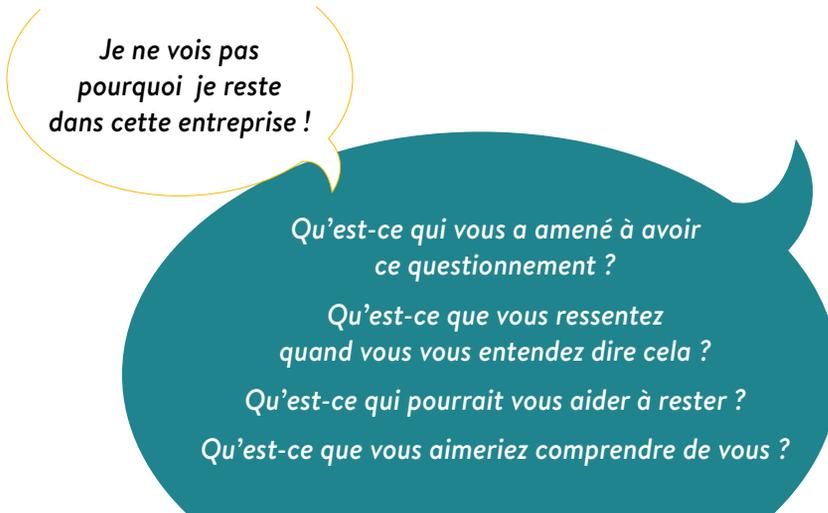
**Elles privilégient le comment au pourquoi.** Une question ouverte est une question qui nous ouvre au monde de l'autre tel qu'il le vit. **Elle présente l'intérêt majeur de laisser à l'autre un espace lui permettant de choisir ses propres formulations et les fragments d'expérience qu'il désire partager avec nous.**



**La force de la question ouverte se fait ressentir quand il s'agit de l'utiliser dans des situations où nous désirons :**

- ✓ **Mieux comprendre** ce que la personne nous dit
- ✓ **Clarifier un point** qui semble important pour la personne ou pour nous
- ✓ **Saisir un contexte** de manière plus précise
- ✓ **Aider la personne à mieux comprendre ce qu'elle vit et ressent**
- ✓ **Avoir des informations précises** sur une succession d'événements
- ✓ **Aider la personne à générer des solutions**, des options (notamment les fameux quoi d'autre ?) utiles dans la stratégie de prise de décision et de résolution de problèmes.

**Illustration :**



L'important dans cette illustration, c'est le fait d'avoir **repris les mots de la personne** et de n'avoir pas utilisé par exemple le mot «partir» car «ne pas rester» est une étape dans le cheminement de la personne qui n'est pas forcément prête à envisager ni ne souhaite partir. Elle dit qu'elle ne comprend pas pourquoi elle reste et elle ouvre une petite porte pour tenter de comprendre quelque chose de sa situation.

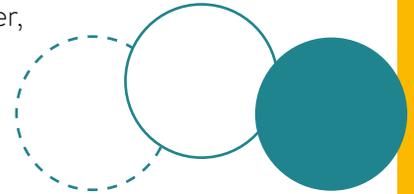
# La reformulation des contenus

C'est quoi ? à quoi sert-elle ?

**La reformulation des contenus consiste à offrir un espace de résonance à l'autre. Le fait que nos mots, nos pensées, nos sentiments soient repris par une autre personne bienveillante, a un effet d'ancrage dans la conversation** car cela veut dire qu'on s'arrête sur ce qui est dit, qu'on le regarde à deux et qu'on le partage. La reformulation permet à celui qui parle de découvrir qu'on l'a écouté, qu'on a mémorisé ses mots. Il peut au passage réviser, ajouter un détail, préciser ?

Reformuler n'est pas une pratique facile car on ne peut pas de fait répéter in extenso ce que la personne nous dit, même si c'est quelque chose qu'on essaie de faire quand on débute.

En fait, **l'idéal est de se laisser aller dans l'écoute et de reformuler avec l'intention de restituer à l'autre ce qu'il nous a décrit.** La meilleure image qui permet cela est celle de la balle qu'on attrape et qu'on fait rebondir.



# La reformulation des sentiments, du ressenti, des émotions

C'est quoi ? à quoi sert-elle ?

**La reformulation des sentiments, du ressenti, des émotions fonctionne un peu comme miroir.** Elle a un effet sur les deux personnes de l'entretien, la personne qui les éprouve et celle qui les reformule, car dès qu'on reformule les émotions de l'autre on se risque forcément à se mettre au diapason de ses émotions.

C'est aussi la raison pour laquelle cette technique est importante à utiliser car elle crée une **proximité émotionnelle**. Carl Rogers pensait que le plus important dans la reformulation des sentiments et des émotions était de **s'assurer que la personne parvienne à formuler ce qu'elle ressent en elle-même.**

Il résumait aussi la reformulation en disant qu'au fond le seul problème à traiter était :

**Est-ce bien ainsi que vous le sentez en vous-même ?**

