Groupe de Formation Action
Auto supervision de l'entretien d'aide.
Sommaire du document écrit

Préface

Une formation de COP. Page 3
L'histoire du GFA à travers un bilan intermédiaire. Page 4

1. Introduction.

- « Petite histoire de Cahagnes » Page 7
- Le GFA et l'écriture. Page 9

2. Pourquoi vouloir se former à l'entretien ?

- Notre conception de l'entretien. Page 12
- Le conseiller est son propre outil. Page 14
- L'empathie. Page 15
- L'influence interpersonnelle, l'intersubjectivité. Page 17

3. Prendre conscience de soi en relation.

- La supervision. Page 19
- L'autosupervision. Page 21
- La conscience réflexive de soi en action Page 22

4. Nos principaux dispositifs de formation.

- Une pédagogie intégrative expérientielle. Page 25
- Les mises en situations. Page 26
- Les feedbacks d'entretien. Page 29
- Les exposés : les liens entre théorie et pratique Page 31
- L'importance du groupe. Page 32
- L'importance du cadre. Page 35

5. Des effets ? Changements et professionnalité.

- Se former, c'est changer. Page 38
- Changer, c'est être plus soi-même et être plus professionnel. Page 39

6. Conclusion…

- Etre professionnel… Définitivement ? Page 41

Annexes

Paysages intérieurs : petit glossaire de Cahagnes Page 42
Bibliographie. Page 46
Liste des membres du GFA. Page 51

PREFACE

UNE FORMATION DE COP

Le GFA demande à chacun de ses membres un investissement long, dans la durée, coûteux en motivation à se connaître et à changer, pour se mettre au service de tous ceux qui viennent vers eux pour un entretien d'aide. L'énergie apportée, la conviction que le regard doit se tourner sur la pratique et que l'auto supervision n'est pas « un moment de formation ponctuel » mais une nécessité au quotidien, pendant tout un parcours professionnel, cela ne se comprend que parce que les COP sont des Psychologues, quelles que soient les fonctions qu'ils sont amenés à remplir.

En 2003, les Conseillers d'Orientation Psychologues de l'Académie de Caen se sont retrouvés en journée de formation afin d'élaborer ensemble un document de communication pour mieux faire connaître leur profession. Les compétences professionnelles acquises et développées au GFA correspondent bien à celles attendues au quotidien d'un COP dans sa pratique professionnelle. Les paragraphes qui suivent sont largement inspirés de ce document :

La première mission du COP est l'aide à la personne

Acteur du système éducatif, le Conseiller d'Orientation Psychologue est un professionnel de l'accompagnement et de l'information.

Il participe à l'animation d'équipes, à la formation des partenaires et au fonctionnement de l'institution.

Ce professionnel doit aussi maîtriser la connaissance des différents systèmes afin d'accompagner au plus proche la personne pour des choix éclairés.

Voici comment se présentent ses différentes tâches :

Accompagner : C'est se mettre en situation d'appui, de guide, de soutien, pour aider une personne à trouver en elle et dans son environnement les ressources qui vont lui permettre d'avancer dans son développement, ses projets, ses réflexions. Cet accompagnement est individuel ou collectif

Faire du suivi : C'est se préoccuper du devenir de la personne, dans la durée, en mettant en œuvre tous les liens institutionnels et relationnels nécessaires.

Informer : C'est permettre à la personne de s'approprier une information complète, neutre et objective pour faciliter ses prises de décision. Pour cela, Le COP doit aider les usagers à identifier et comprendre leurs besoins, leurs questions, puis élaborer des réponses.

Expertiser : Le COP peut être amené parfois à réaliser une expertise (avis d'un professionnel reposant sur des compétences spécifiques, reconnues et constamment réactualisées).Cette expertise n'a de sens qu'inscrite dans une démarche d'accompagnement.

Le travail du COP s'appuie sur des valeurs :

- L'individu possède une valeur en soi (richesse des différences individuelles).
- L'individu est acteur de sa vie (seul l'individu acteur peut générer une évolution de la société).

C'est pourquoi nous défendons le droit au développement optimal de chacun.

Le travail du COP au service des élèves s'intègre au travail de l'équipe éducative.

L'HISTOIRE DU GFA
À TRAVERS UN BILAN INTERMEDIAIRE

G F A autosupervision de l'entretien d'aide
Référence du PAF 00 JUA 505 H

Premier bilan après un an de fonctionnement.
(extraits du bilan envoyé en juin 2001)

Un peu d'histoire.

Le GFA a débuté à la rentrée 2000 et doit durer trois ans. Il faut cependant savoir que ce groupe de travail a une histoire qui peut rapidement se résumer ainsi :

- Un noyau de base, « les anciens » du groupe s'est constitué en 1992 à la suite des travaux d'une université d'été qui s'était tenue à l'IUFM de Caen sous la direction de Conrad Lecomte et de son équipe
- Ce groupe a fonctionné depuis de manière régulière, en travaillant chaque année quatre à six jours.
- Il a, la plupart du temps bénéficié d'une reconnaissance officielle (il s'est déjà nommé GFA, il a fonctionné sous forme d'université académique, etc.) Il a aussi, certaines années, fonctionné sur temps personnel et aux frais des participants. C'est que le travail de supervision et de développement professionnel qui s'y fait est indispensable pour un psychologue qui a le souci de respecter la déontologie de son métier. (Un texte traitant de ce sujet a été transmis à la Rectrice en 1999).
- Un noyau de participants est resté stable, cependant, ce groupe a fonctionné de manière ouverte sur la durée : des nouveaux sont entrés, des anciens sont partis. Les critères de base étant : - maintenir une continuité de la démarche, - conserver un nombre de participants allant de 12 à 20 pour permettre la poursuite d'un travail de développement.
- Les prés-requis pour travailler dans ce groupe sont d'avoir fait une première formation de base à la méthodologie d'autosupervision employée dans les formations Lecomte. Cette méthodologie est utilisée dans les formations initiales des COP et a fait l'objet de plusieurs stages dans l'Académie de Caen.
- Les objectifs du groupe ont été essentiellement centrés sur le développement du travail d'autosupervision : intégration de la méthodologie par chacun, apports théoriques en liens avec les situations d'entretien, lien problématique professionnelle-personnelle permettant un travail de compréhension des difficultés professionnelles rencontrées. Des travaux d'écriture ont déjà eu lieu en rapport avec ce groupe : cf. les textes de l'université académique « Approfondissement de la dimension psychologique du conseil en orientation » publiés en juin 2000 et disponibles à la bibliothèque de l'IUFM.
- Ce groupe a été le lieu qui a permis à certains collègues de développer leur professionnalité pour entreprendre une formation de formateur et devenir formateurs à l'entretien de conseil, agréé par C. Lecomte.

La spécificité du GFA mis en route à la rentrée 2000.

Le GFA « autosupervision de l'entretien d'aide » qui a débuté à la rentrée 2000 s'est donné pour tâche :

- de continuer le travail de formation entrepris : formation à l'entretien et à la supervision, mutualisation d'une culture, échanges et recherches théoriques sur la relation d'aide, en lien avec les mises en situations d'entretien qui sont spécifiques à la méthodologie et qui fondent notre démarche de pédagogie expérientielle permettant des aller-retour théorie/pratique.
- de mettre en chantier un nouveau travail d'écriture qui voudrait essayer de rendre compte de notre approche, de manière sensible et spécifique.

Le travail d'écriture.

Ce travail est en cours. Il a débuté le 15/10/2000 dès notre première séance. Ne voulant pas imposer une direction, mais souhaitant rester congruents avec notre démarche centrée sur la personne – et non pas sur la théorie – nous avons choisi de partir d'une écriture individuelle ayant pour seule contrainte d'être en lien avec notre travail et notre expérience. L'idée d'une éventuelle formalisation pour transmission ne pouvant être décidée à priori.
Les modalités du travail d'écriture ont été les suivantes :

- une réflexion importante a d'abord été menée afin de clarifier l'utilité puis l'utilisation éventuelle d'un tel travail. Nous avons buté sur la difficulté à rendre compte d'une expérience sensible qui dépasse la seule sphère du cognitif ainsi que sur la nécessité de respecter la confidentialité. Il a été défini que, le cadre du groupe est et reste le seul lieu d'expression et de diffusion des écrits individuels.
- dans ces conditions, chacun a été invité à écrire quelque chose de significatif de son expérience pour la partager au groupe. L'une des hypothèses qui sous tend cette proposition est en lien avec la théorie des facteurs communs à la relation d'aide, (une des théories fondatrices de notre travail) ; des liens, des résonances devraient émerger du rapprochement des différentes écritures subjectives. Ce sont ces liens qui pourront donner matière à publication.
- il y a eu des temps d'écriture individuelle, des temps de communication au groupe, des temps de réaction et de régulation. L'ensemble de ce qui a été écrit, a été mis à la disposition de chacun, les temps de travail en groupe ont été enregistrés.

En fin d'année, où en sommes nous par rapport à une éventuelle formalisation pour diffusion ?

- une description de la pédagogie employée en formation Lecomte, proposant des liens théoriques permettant d'avancer sur la notion de congruence et de son impact sur la formation, peut aboutir cette année.
- le travail d'écriture personnel reste le plus important. Il se développe et s'approfondit, mais il demande à être préservé de toute échéance et de toute obligation de publication pour conserver son pouvoir créatif et sa fonction de développement personnel.
- une élaboration théorique, émanant du travail d'écriture personnelle est en cours. L'essentiel de cette production sera centré sur une conceptualisation du changement personnel, de la résistance au changement, et de la fonction d'accompagnement.

INTRODUCTION

PETITE HISTOIRE DE CAHAGNES

Il était une fois un groupe de COP qui s'était mis en tête de travailler sur l'entretien de conseil.

Ils commencèrent par une université d'été.

Enthousiastes, ils reprirent le chemin de leur CIO et, pleins de bonnes résolutions, essayèrent de mettre en pratique ce qu'ils avaient expérimenté et appris. Las ! Chassez le naturel, il revient au galop.

Avoir envie de changer et changer vraiment, ce n'est pas si facile. Ils découvraient que travailler en relation n'est jamais acquis et qu'en fait, ils n'étaient pas formés mais étaient entrés dans un processus d'apprentissage où le soutien est nécessaire, et le chemin semé d'embûches.

Alors quelques-uns uns suggérèrent qu'il serait important de se retrouver pour travailler sur les difficultés rencontrées, au moins une fois par trimestre.

Cela se fit un vendredi après-midi. Tout le monde était là, le plaisir de se retrouver était au rendez-vous, mais que ce fut dur de passer des échanges informels et, oh combien passionnants, à la relation d'aide.

Déjà, il fallut définir le cadre, redire la nécessité du respect et de la confidentialité, se donner le droit et la liberté de dire ou pas quelque chose du dévoilement de soi.

Tout le monde avait envie de prendre le bateau pour ce voyage autour de la relation mais personne, tout à coup, ne se sentait le pied marin.

Alors l'équipage commença par vérifier que le matériel de sécurité était bien là, les bouées de sauvetage en nombre suffisant et que le skipper expérimenté serait bien au rendez-vous et on se mit à souquer ferme.

Mais voilà tous ces préparatifs avaient pris beaucoup de temps et cela réduisait de beaucoup le temps du voyage.

Téméraires et un peu inconscients, ils décidèrent d'appareiller pour de plus longs voyages et ils trouvèrent Cahagnes.

De trois petites heures, ils passèrent à deux jours, en mer. Pour plus de sûreté, ils demandèrent à deux capitaines de les accompagner et leur votèrent les pleins pouvoirs.

Les matelots s'engageaient à être là, fidèles au poste et à s'impliquer dans les tâches demandées. Un matelot, plus courageux, ou plus soucieux du bien être de l'équipage, se chargea des préoccupations matérielles.

Et vogue, petit bateau….

Chacun à son tour entreprit d'explorer et comprendre ses difficultés, apprit à entendre celles des autres. Petit à petit le groupe se souda, un grand climat de confiance s'installa ; le sentiment de sécurité se construisit peu à peu pour devenir très fort. Selon les jours et les personnes, on traversa des tempêtes, du gros temps, du –calme plat– jamais.

L'envie de travailler nous animait toujours. On apprit à mieux se connaître soi même, à s'accepter, à mieux connaître les autres et les accepter.

On fit des mises en situation, des exposés, on effeuilla la marguerite, on s'inventa des anges gardiens, on s'autosupervisa, on innova… On mit des mots sur nos difficultés, on les apprivoisa… un peu…beaucoup…pas du tout.

Bref, on trouvait une vitesse de croisière. C'est alors qu'un des capitaines décréta qu'il ne souhaitait plus venir et que l'autre fit part de son envie de redevenir membre d'équipage.

Un vent de panique souffla à bord.

Comment imaginer un navire sans maître à bord ? ? ?

Comme on n'était pas un premier avril et qu'ils n'avaient pas l'air de plaisanter, on fit contre mauvaise fortune, bon cœur et on entreprit, non sans quelques inquiétudes, de s'organiser.

Finalement cela fonctionna. L'équipage s'autogéra et même, trois des matelots décidèrent d'apprendre à devenir capitaines à leur tour.

On avait donc passé le cap, on ne s'était pas échoué, on envisageait l'avenir sereinement. C'est alors que l'armateur nous lâcha.

Branle bas de combat ! On n'imaginait pas de rester en rade. Alors que faire ? L'équipage se réunit à terre et discuta…On racla les fonds de tiroirs, cela faisait peu ! Quelques aventuriers proposèrent de naviguer les jours de repos et de s'autofinancer. D'autres décrétèrent qu'ils allaient jeter leur sac à terre. L'enthousiasme n'était pas au rendez-vous ce jour là. On tournait en rond. Pour finir, on délégua quelques membres d'équipage pour aller négocier avec l'armateur. En attendant, le voyage reprit son cours mais on avait perdu des matelots, on en avait aussi embarqué d'autres.

Quelques mois plus tard, l'armateur accepta de nouveau de nous financer pour trois ans mais il y mettait une condition : il voulait des écrits.

On frôla la mutinerie. Le navire fonctionnait à la parole, à l'écoute pas à l'écriture, « mille sabords ».

On prit la mer quand même, on temporisa un peu, on se mit à apprivoiser l'écriture par la parole. On résista, on écrivit quand même ; on échangea autour de nos écrits, on découvrit d'autres aspects de nous. Cela fut riche, passionnant mais ne nous donna pas la clé de l'écriture.

On sentait la fin du voyage. La météo était exécrable et allait rendre l'accostage difficile. Certains matelots avaient atteint la limite d'âge, d'autres étaient partis voir si la mer était meilleure sous d'autres cieux, deux autres avaient envie d'apprendre à voguer en haute mer. Cette aventure là touchait à sa fin mais personne ne voulait s'y résigner.

A l'horizon, un « Luc Ferry-boat » avait hissé le pavillon noir. Tout tanguait, le navire et la mer. On avait beau s'accrocher au bastingage, on avait perdu pied. Il n'y avait plus qu'à espérer un rai de soleil.

On était en mai 2003, on revenait à quai avec tristesse, mais tonnerre de Brest, qu'on avait fait un beau voyage ! ! !

Quelque part, on commençait à rêver à un autre départ…

LE GFA et L'ÉCRITURE

Ce groupe fonctionne depuis maintenant depuis plus de dix ans. Dix ans de rencontres, de travail, d'approfondissement. Dix ans de cheminement ensemble, dix ans d'évolution pour chacun.

Il fonctionne grâce à l'institution Education Nationale, à la volonté de quelques-uns uns et au soutien lointain mais efficace des Québécois, et en particulier de Conrad Lecomte, qui ont su nous faire rêver, nous donner l'élan pour avancer…

Peut-on, en rendre compte, le faut-il, en avons-nous le désir, et si oui, comment faire ?

Le travail d'écriture a commencé quand nous nous sommes appelé GFA. C'était « une obligation institutionnelle… ».

Difficile à tenir, pas du tout conciliable, à priori avec ce que nous faisions ; nous, notre travail, c'est l'écoute et la parole.

Ce qui nous fonde, c'est le travail sur l'entretien, la relation et ses processus, l'expérience de l'écoute de l'autre… C'est sensible, c'est du vécu. Alors, comment écrire, conceptualiser et surtout transmettre, l'empathie par exemple, alors qu'il s'agit d'une expérience phénoménologique que chacun de nous a éprouvée mais qui perd son sens quand on essaie de la décrire.

Comment faire ? Enregistrer les entretiens pour les retravailler dans l'après coup, ça, nous savions le faire, mais écrire non. Plus grave, il nous apparaissait que l'écriture pouvait trahir ce que nous faisions et qui nous étions. En effet, nos textes, en nous échappant, risquaient d'être lus et interprétés par d'autres qui n'avaient pas la même sensibilité ni la même expérience…

Finalement, nous avons écrit… Diverses « choses », de diverses manières (pas forcément des textes, ni forcément lisibles).

Il y a de l'écrit pour soi même, du cheminement individuel, pas communicable, en tout cas, pas à l'extérieur du groupe. Il y a de l'écrit pour les autres, il y a des paroles enregistrées puis réécrites …

Nous avons saisi la force de l'écriture qui peut relayer et amplifier la parole, nous avons même trouvé une forme d'écriture qui amplifie et approfondit la relation d'aide…. Finalement, l'écriture est féconde, elle a contribué à notre développement et l'approfondissement de la relation. La contrainte qui nous était posée s'est muée, comme c'est souvent le cas, et nous le savions d'avance –confusément peut-être- en créativité.

Cependant nous manquons de temps pour élaborer davantage et donner une cohérence sensible à ce travail qui nous a réunis. Le résultat final sera « au mieux de ce que nous pouvons faire » étant donné le temps et les contraintes du travail…

Ecrire, c'est aussi prendre une place. C'est oser prendre sa place parmi les écrits des autres. C'est oser attribuer de la valeur à ce que nous produisons. Citons un extrait de nos enregistrements : *« Je retiens cette idée fondamentale donc : nous avons une parole qui a du sens, qui peut avoir de l'intérêt, qui doit en avoir, qui a de l'intérêt effectivement. Quand je dis ça comme ça, moi-même, j'ai du mal à voir, à oser cette outrecuidance là et vraiment je souhaiterais qu'on l'ait. Alors je sais que ce n'est pas facile… »*

Le résultat actuel, se présentera donc sous la forme d'un ensemble de textes émaillés par des extraits d'écriture sensible ou de transcription de nos paroles enregistrées. Tous ces « témoignages » apparaîtront en italique dans les textes.

Le travail d'écriture, dans un autre registre, a contribué à confirmer notre position par rapport au savoir. Nous avions déjà appris à nous faire confiance et à élaborer plutôt qu'à nous inféoder à des théories ; cette posture face au savoir « éprouvé » plutôt qu'enseigné s'est trouvée confortée par nos temps d'écriture…

POURQUOI VOULOIR SE FORMER A L'ENTRETIEN

NOTRE CONCEPTION DE L'ENTRETIEN

L'entretien est l'activité première du C.O.P. Un entretien c'est d'abord une rencontre entre deux personnes. Le mot « rencontre» est à prendre au sens fort du terme : l'entretien est un espace (temps et lieu) où il peut se passer quelque chose d'important pour l'un et l'autre des protagonistes.

« L'entretien, c'est une rencontre de deux subjectivités avec le souci, l'objectif d'accueillir l'autre le plus totalement possible ; de l'accepter tel qu'il est, de l'accompagner au plus près, de l'aider dans sa compréhension de lui-même. »

« La relation, c'est l'imprévu, l'imprévisible ; ce qui émerge au plus profond de soi, de l'autre, c'est l'incertitude de la rencontre ».

Dans notre travail au sein du GFA, nous nous sommes centrés sur ce que nous appelons l'entretien de conseil, c'est-à-dire un entretien où le conseiller se met en posture d'accompagnement, d'aide pour permettre au consultant de choisir et d'élaborer ses propres solutions.

L'objectif est d'aider la personne à comprendre ce qui l'a menée là, dans les difficultés qu'elle rencontre, pour essayer qu'elle trouve en elle et dans son environnement des ressources pour faire autrement. Aider quelqu'un, c'est donc l'aider à devenir plus autonome (même vis à vis de la relation d'aide) et à trouver en lui les ressources nécessaires à cette autonomie. Ce n'est pas décider ou faire pour l'autre sauf en cas d'urgence. Chaque fois que l'on fait pour l'autre, que l'on prescrit ce qu'il doit faire, on lui désapprend à se faire confiance, on ne lui permet pas d'avoir recours à ses propres ressources, on ne l'aide pas dans son développement.

« Tenir conseil, c'est délibérer pour agir » (Lhotelier, A. OSP 2000).C'est accepter de ne pas savoir à la place de l'autre ce qui est bien pour lui, c'est lui laisser sa liberté mais c'est l'aider à construire. Le concept est clair, surtout en orientation où il est facile d'admettre qu'on ne peut pas savoir à la place de quelqu'un, ce qu'il aime, ce qui est bien pour lui tout en sachant qu'il a besoin d'aide pour avancer. Le concept est clair, la pratique est complexe.

Derrière une telle définition du conseil, il y a un travail précis, une démarche basée sur l'entretien. Cette démarche commence par l'établissement d'une relation qui va permettre de poser puis d'explorer la problématique telle que se la pose le consultant. Cette première phase peut être suivie d'une phase de compréhension qui va permettre de travailler le sens qu'a une problématique pour la personne. C'est seulement, après ce temps d'élaboration, qu'une phase de prise de décision (où le sujet décide pour lui-même) peut avoir lieu. C'est cela délibérer, c'est cela tenir conseil, (et c'est ce travail que nous allons développer) alors que, donner des conseils, en espérant qu'ils soient suivis, c'est arrêter le processus dès le début de la première phase pour proposer des solutions, sans travailler le sens et la compréhension pour la personne.

L'acte de tenir conseil demande des compétences relationnelles, une capacité à accompagner le consultant au plus proche de sa subjectivité, une capacité à structurer un entretien et ceci jusqu'à la prise de décision. C'est une part de notre travail de formation.

Dans ce type d'entretien —mais cela est vrai ailleurs aussi— le conseiller va essayer de s'approcher de la subjectivité du consultant. « *Cette espèce de liberté qu'on propose à quelqu'un sur un certain temps, de pouvoir cheminer en se sentant écouté, soutenu, éventuellement questionné, mais avec beaucoup de bienveillance pour pouvoir avancer un petit peu dans son cheminent personnel ».*

Nous croyons qu'il est possible d'aider d'autres personnes, et que cette aide est d'autant plus pertinente que la relation créée entre les deux personnes est de qualité. C'est le climat de confiance, le sentiment de sécurité instaurée entre les deux personnes en présence qui vont permettre à la personne d'entrer en compréhension face à sa difficulté.

LE CONSEILLER EST SON PROPRE OUTIL

Cette qualité de la relation repose sur l'authenticité du conseiller, son respect de l'autre et de lui-même, et son désir d'accueillir l'autre dans sa singularité.

Dans le cadre de l'entretien, le conseiller est lui-même son propre outil de travail, avec ses ressources et ses limites. C'est avec sa propre subjectivité qu'il va à la rencontre de celle de son consultant. C'est aussi un apprentissage technique, long et difficile, pour apprendre à structurer l'entretien, à en repérer les différentes phases. C'est également un travail sur l'appropriation de savoir-faire de communication : reflets, résumés, questions ouvertes, gestion des silences…

Réussir cette rencontre, travailler sur la qualité de la relation est quelque chose qui peut aussi s'apprendre et se travailler.

Dans le travail de supervision, nous apprenons à pointer, nommer nos manières d'être, nos attitudes « naturelles », avec nos façons de nous protéger. Nous prenons conscience, en acceptant de nous interroger sur nos erreurs, de l'impact que la subjectivité de l'un peut avoir sur celle de l'autre ; comment, sans toujours en être conscient, des propos ou des façons d'être, de faire du consultant, peuvent nous toucher, ou venir réveiller quelque chose de douloureux pour nous.

« Cahagnes pour moi, c'est le lieu de focalisation de ce travail ; c'est entendre la vulnérabilité des autres, faire des liens avec ma propre vulnérabilité ; c'est entendre les différences et m'y reconnaître ; c'est retrouver mes peurs, essayer de les nommer, et ce faisant essayer de les dépasser ; c'est reconnaître mes besoins ».

Être supervisé, c'est aussi expérimenter pour soi, combien être aidé, accompagné peut être dynamisant et redonner de l'autonomie et du pouvoir sur des situations qui nous semblent bloquées. C'est aussi être mieux à même d'aider les autres à élaborer leurs propres solutions.

Travailler la supervision, c'est apprendre à reconnaître, en situation d'entretien, ce qui appartient au consultant et ce qui nous appartient, c'est s'approcher de l'empathie.

L'EMPATHIE

L'empathie n'est pas un concept psychanalytique. Cependant FREUD (1920) parle de l'empathie comme d'une condition sine qua non pour comprendre l'état mental de quelqu'un. Le mot empathie vient du grec : « s'identifier à quelqu'un ».Son sens psychologique moderne proviendrait de l'Allemand « einfühlen » qui signifie « sentir », ou, plus précisément, « trouver » le chemin à l'intérieur de l'expérience de quelqu'un d'autre.

SULLIVAN (cité par VAN DEN BERG – 1980) parle de l'empathie inconsciente du nourrisson qui ressent et réagit aux états affectifs de sa mère, sans parvenir à les nommer. Pour lui, l'empathie est le moyen utilisé naturellement dans tous les contacts durables, dans l'amitié et l'amour.

KOHUT (1974) la définit comme une « introspection vicariante » (à la place de l'autre –le vicaire remplaçait le curé absent). Cette compréhension suppose une expérience affective de la subjectivité de l'autre : ce partage temporaire de l'expérience de l'autre est donc une expérience dite « vicariante », qui est différente de l'identification et de la projection. (Il s'agit d'essayer de saisir la subjectivité d'autrui telle qu'elle est, et non comme nous la percevons).

Nous voyons bien là qu'il s'agit d'un concept, voire d'une fiction irréalisable vers laquelle toutefois il paraît possible de tendre, la limite étant que chacun vit sa propre subjectivité et que nous ne serons jamais complètement dans la subjectivité de l'autre.

ROGERS (1970) définit l'empathie comme la capacité à ressentir les états affectifs du consultant, à prendre conscience des états affectifs qu'ils génèrent chez le conseiller (il s'agit d'être en empathie avec soi-même : c'est la congruence) tout en gardant une distance suffisante pour nommer ces états affectifs.

L'empathie joue donc sur un double lien :

- le lien affectif-émotionnel qui unit conseiller et consultant
- le lien affectif-cognitif qui consiste à mettre en mots ce qui est ressenti.

Elle exige donc un engagement affectif et en même temps une juste distance, suffisante, pour dire le ressenti sans s'y perdre. L'apprentissage n'est pas que relationnel, il y inclut des compétences techniques et la capacité à mettre la technique au service de la relation.

Être en empathie, c'est être touché, être ému par la relation au consultant et, tout en conservant ce lien authentique, avoir le recul nécessaire pour mettre des mots qui vont aider à nommer pour comprendre. C'est donc prendre le risque d'une vraie relation avec ses émotions, ses bonheurs, ses peurs, ses déceptions imprévisibles.

L'empathie ainsi définie est basée sur une écoute clinique non interprétative, au plus proche de ce que dit le consultant. Cela nécessite non seulement la conscience et la bonne distance face aux réactions affectives mais aussi la mise à jour des hypothèses qui viennent filtrer l'écoute, des valeurs qui sont les nôtres et qui peuvent entrer en conflit avec celles du consultant, etc.… .

Elle requiert, entre autres, un sentiment d'identité stable et une solidité personnelle permettant de rester authentique (c'est-à-dire sensible à nos états internes parfois difficiles à vivre et cependant réceptif à l'autre) dans l'accompagnement de situations difficiles.

L'empathie qui consiste à s'approcher de la subjectivité de l'autre pour qu'il se sente compris ne concerne pas uniquement le domaine affectif. C'est certes le domaine le plus difficile à travailler et c'est celui qui focalise une large part du travail de supervision et d'autosupervision mais l'expérience humaine étant multidimensionnelle, l'empathie l'est nécessairement aussi.

Être en empathie consiste donc à accompagner le consultant en respectant le registre (affectif, cognitif, comportemental, somatique), dans lequel il s'exprime. Cela nécessite une prise de conscience des registres de son expression et des réactions que cette relation éveille en nous.

L'ensemble de ce travail autour du lien empathique passe par ce que nous appelons développement de la conscience de soi, réflexive, en action. Et, même si cela s'effectue dans l'après-coup de la réécoute ou de la supervision, l'objectif est de développer la capacité du conseiller à vivre dans l'ici et maintenant une relation authentique et empathique.

L'INFLUENCE INTERPERSONNELLE

L'INTERSUBJECTIVITE

Dans le cadre de l'entretien ainsi défini, le conseiller va essayer d'entrer dans la subjectivité de son consultant. Il est alors évident que les propos du consultant ne vont pas le laisser indifférent, de même ses réactions vont être perçues par la personne en face de lui. C'est pourquoi, nous disons que le conseil est un processus d'influence interpersonnelle réciproque.

Le conseiller et le consultant s'influencent mutuellement par leurs multiples réactions. Cependant, le rôle et le statut de conseiller confèrent à celui-ci une force d'influence interpersonnelle d'autant plus importante que le consultant se sent vulnérable, dépendant et impuissant.

C'est pourquoi, il faut être conscient de cette influence : on ne peut ni la nier, ni essayer de ne pas s'en servir.

Le conseiller doit plutôt utiliser son influence à favoriser l'émergence de l'autonomie chez son consultant.

« Le sentiment d'être vraiment compris et entendu et pris en compte, cela met ce potentiel en route, de devenir de plus en plus soi-même ; et quand on est vraiment compris, on prend possession de toutes ses capacités. »

PRENDRE CONSCIENCE DE SOI

EN RELATION

LA SUPERVISION

Ce GFA dans lequel nous nous sommes engagés pour développer nos compétences professionnelles mises en œuvre dans les entretiens de conseil a pour objet la supervision de nos entretiens, et leur auto supervision, soit la capacité à mettre en œuvre une « conscience réflexive de soi en action ».

Cela vaut la peine d'arrêter et de voir d'un peu plus près de quoi il est question…

Pendant le travail d'entretien, le conseiller donne beaucoup d'énergie pour créer la relation de confiance et comprendre la problématique de son consultant. Il a besoin de toute son attention pour retenir et restituer autant le contenu que la tonalité de ce qu'il vient d'entendre, sous forme de reflets ou de résumés par exemple. Mais en même temps, il réagit intérieurement : ce qu'il entend l'intéresse (ou non…), il lui vient en tête des hypothèses (d'explication ou de remédiations possibles), il peut être envahi par d'autres soucis personnels (je vais être en retard si c'est trop long) ou par des sentiments parasites (sur ce point, je ne vais pas être bon…)

« La première de mes découvertes à Cahagnes, c'est combien l'autre était différent de moi. Dans la tension que je mettais à bien comprendre, je ne contrôlais plus rien de ce qui se passait chez moi. Et puis ça me mettait dans des conditions difficiles, parce que j'étais aveugle à ce qui se passait en moi et j'avais des réactions brutales d'inhibitions, des incapacités à entendre.»

La supervision va permettre de « revisiter » l'entretien que l'on vient de mener par un entretien avec un formateur. L'objectif de ce feedback est de voir quelle conscience a le conseiller de tout ce qui se passe en lui pendant un entretien, de pointer ce qui est aidant ou perturbant pour lui et, de ce fait, ce qui risque d'être aidant ou gênant pour son consultant.

« Grâce aux feedbacks j'ai réussi à mieux voir mon propre ressenti et à comprendre que je ne pouvais pas gommer tout çà, qu'il me fallait comprendre d'où çà venait.

Ce qui m'a permis d'avancer dans la compréhension de ce qui se jouait pour moi dans les entretiens, c'est de me centrer sur mes besoins : pouvoir nommer tel besoin qui n'est pas satisfait chez moi et voir comment il influe sur l'entretien, sur l'écoute. »

Ce qui va permettre d'auto analyser a posteriori l'entretien qui vient de se dérouler, c'est l'apprentissage technique préalable des phases de l'entretien, basé sur des concepts clairs que l'on prend le temps de s'approprier avec des grilles précises de référence. Ces grilles seront utiles pour décrypter ce qui se passe chez le conseiller comme chez le consultant. Elles donnent le cadre, les repères. Avec ce support, il devient possible au conseiller d'identifier la demande et le cheminement du consultant et sa propre gestion de l'entretien. Cette technicité acquise pendant le GFA donne aux membres du groupe un langage commun qui facilite l'échange et l'analyse, permet de vérifier auprès d'autres si nos impressions ont été partagées ou non et de différencier le ressenti commun et le sien propre.

« Je sais cognitivement que poser l'alliance de travail donne la directionnalité et facilite grandement l'entretien. Mais la mise en pratique n'est pas si simple et si facile que ça…

J'ai acquis un savoir, un savoir-faire aussi et puis, il y a des fois où çà coince…

Il me faut travailler sur ce qui appartient au consultant et ce qui m'appartient à moi… vaste chantier ! »

L'attention du conseiller se porte sur les échanges verbaux et sur tout le langage non verbal, gestes, attitudes, regards, postures, proximité ou éloignement dans l'espace.

Langage non verbal du consultant (en ce qu'il correspond bien ou non au langage verbal, en tout ce qu'il ajoute et dévoile du vécu intérieur du consultant) ; mais aussi et pour les mêmes raisons de son propre langage non verbal.

Les silences sont particulièrement riches à comprendre à la lecture de tous les signes : s'agit-il d'un travail intérieur et « plein » qui sera suivi d'une nouvelle étape de compréhension, s'agit-il d'inhibitions, d'auto protection, de rupture dans la confiance ou la relation ?

L'AUTO – SUPERVISION

L'auto – supervision permet d'avoir suffisamment de clairvoyance sur ce qui se passe en nous pour faire ce travail seul : savoir nommer ce qui s'est bien déroulé dans l'entretien, les ressources mises en œuvre, compétences techniques ou relationnelles, et l'impact perçu, ou supposé, chez le consultant. Savoir aussi mettre des mots sur ce qui a dysfonctionné, au-delà des impressions, prendre le recul nécessaire et imaginer d'autres attitudes qu'il aurait été préférable de mettre en œuvre, ce qui permet de progresser dans la maîtrise des techniques et attitudes dans la conduite d'autres entretiens.

« Moi j'ai un souvenir précis : quand j'étais client j'ai trouvé très enrichissant le travail d'autosupervision qui a été fait par mon conseiller : les lignes directrices, les pistes qu'il se formulait, les hypothèses qu'il faisait et les entendre proposées en tant que client, les valeurs.

Ce temps d'exposition par le conseiller lui-même qui disait voilà comment j'ai procédé, j'ai trouvé cela très enrichissant sur le plan des habiletés »

« Ecrire sur l'autosupervision, sur le feedback, c'est écrire sur l'expérience d'hier, sur ce qui reste significatif 24h après, c'est aussi raconter, reformer une trame.

Notons les temps forts de ce qui reste aujourd'hui : d'abord l'entretien où je suis conseiller. Puis le temps personnel, dit d'autosupervision : ma préoccupation première a été de me remémorer les temps forts, leur articulation. J'avais besoin d'écrire les étapes, j'étais alors branché sur ma consultante.

Ma préoccupation seconde a été d'examiner ma conduite de conseiller : mon style de communication, ma proximité, mes hésitations ; quelle piste je devais prendre, proposer : aller plus dans le contextuel – comment ça s'est passé- ou plus en centralité – qu'est-ce que cela te fait ?

En fait j'ai tranché et j'ai proposé les deux voies : qu'est ce que tu souhaites travailler ?A ce moment là, je réfléchis, je me dis moi, j'ai du mal à me décider, je me confronte à moi-même et je rentre dans une boucle de compréhension en moi-même autour de mon hésitation personnelle. Cette boucle me parasite mais je veux suivre ma consultante et je décide d'être avec elle.

Et là elle me dit qu'elle commence à mieux comprendre. Je suis dans une satisfaction interne d'avoir pu éliminer ce parasitage, et ma consultante me renvoie des éléments positifs. Je peux continuer avec une certaine tranquillité »

« Le travail d'autosupervision, est-ce que c'est possible ? Qu'est-ce que c'est ? Ce sont des images qui me sont venues : l'image du fil qu'on déroule. Ca m'a amené à des boucles, des histoires d'aller et retour, et puis ça m'a amené à des nœuds, quand on bute…

Le premier fil m'a amené vers moi, savoir comment je fonctionne, à un travail plus personnel, vers mes nœuds internes. Mais si je le fais, c'est dans une perspective professionnelle et du coup c'est le fil qui m'amène vers l'autre. Et finalement, est-ce que le fait d'avoir vécu cette difficulté, cette souffrance, peut me permettre de mieux entendre l'autre ?

Le travail d'auto supervision c'est un travail avec les autres, en appui avec les autres. Il n'a de sens que si je le retravaille avec un superviseur. Il se fait par étapes, ce qui ne veut pas dire qu'il faudrait franchir des étapes et qu'un jour on serait arrivé.

C'est toujours les mêmes boucles, les mêmes fils et en même temps c'est pas tout à fait les mêmes… »

LA CONSCIENCE REFLEXIVE DE SOI EN ACTION

La conscience réflexive de soi en action qui se développe peu à peu, suppose de comprendre le mieux possible :

- quelles sont mes réactions habituelles ?
- quel est mon style de fonctionnement habituel ?
- quels sont les systèmes de valeurs et des croyances auxquels je me réfère en tous domaines (affectif, cognitif, comportemental) ?
- quel impact ce style de relation a sur la relation interpersonnelle qui se construit dans l'entretien : le consultant réagit à ce qu'il ressent de moi tout comme je réagis à lui ?
- quelle est ma manière personnelle d'influencer l'autre ?

« L'entretien c'est une rencontre de deux subjectivités. Dans cet espace là, le seul outil dont je dispose, c'est moi, avec mes contradictions mes limites mais aussi mon désir d'aider.

Il me semble que si je veux être le plus pertinent possible, le plus professionnel, cela passe par un travail sur ce qui se joue chez moi quand j'écoute l'autre…En quoi çà me touche, en quoi je me sens proche ou loin de lui.

Cela m'oblige à me reconnecter de façon régulière, voire récurrente avec ma propre histoire et l'interprétation que j'en ai faite avec mes émotions et la régularité de ces dernières.

Paradoxalement, mais ce n'est sans doute pas un paradoxe, la subjectivité de l'autre me renvoie à ma propre subjectivité et me conduit à faire des aller et retour entre ce qui se vit ici et maintenant, ce qui s'est construit avant et comment çà s'articule.

Aider l'autre, c'est apprendre à me connaître et à m'accepter, c'est tout un travail jamais fini. »

Au fur et à mesure des mises en situation, les éclairages successifs et croisés donnés sur nous dans les trois postures d'intervenant, de consultant ou d'observateur nous laissent à voir des régularités dans nos réactions, nos manières d'être. Quand l'on cherche à comprendre ce qui nous met en difficulté dans la maîtrise de la conduite de l'entretien, des liens se font avec notre histoire personnelle expliquant pourquoi telle manière d'être s'est installée en nous et s'impose, inconsciemment, même si elle n'est pas adéquate dans la situation vécue actuellement. Nous pouvons prendre conscience de nos « **patterns internes de régulation** », des modes de régulation interne mis en œuvres à ce moment précis :

«Comment le conseiller se sent, comment il réagit globalement et quel impact ça peut avoir sur la relation.

Cette conscience réflexive de soi en action, immédiatement identifiée au moment des entretiens ou reconnue a posteriori permet au conseiller de s'engager dans le changement personnel favorisant l'établissement de meilleures relations inter personnelles dans les entretiens.

« A chaque fois que je travaille sur quelque chose, je retombe toujours sur la même histoire d'une quête de reconnaissance que je n'aurais pas eue comme j'aurais voulu…

C'est retomber dans la même histoire, mais c'est comprendre plus vite ce qui est en train de se passer.

C'est s'en faire une ressource pour pouvoir l'utiliser comme une sensibilité aux autres.

Il y a dix ou vingt ans, c'était la même histoire mais je la raconte d'une manière différente.

Voilà, ça s'appelle conscience d'un pattern interne de régulation. »

« Ce qui est éclairant dans notre travail d'aujourd'hui, c'est de vivre cette expérience : quand on travaille ensemble, quand chacun peut comprendre la régulation interne de l'un et de l'autre, çà permet de mieux comprendre la régulation intersubjective.

Ca permet de comprendre et d'articuler des choses et je me dis que peut-être, c'est un peu du dévoilement de soi en fait, mais des fois, en situation d'entretien, ça peut être important de faire part de sa régulation interne, ça a un impact dans la régulation intersubjective. »

« La richesse vient de l'autosupervision et de l'entretien de feedback après : une chose enrichit l'autre. Le fait d'avoir fait le travail d'autosupervision et en même temps, en tant que client,

d'entendre le feedback sur ce travail, ça enrichit la problématique du client. Les choses s'enrichissent les unes les autres. »

« Les recherches actuelles autant sur le développement humain que sur le changement thérapeutique permettent de conclure que ce sont les qualités des relations qui influencent le plus la qualité de vie, le rythme et la direction des changements. Il semble que la capacité du conseiller et du thérapeute d'établir des relations intimes impliquant des liens émotifs est reliée à sa capacité à s'accepter, à être conscient de ses forces et de ses limites et de prendre soin de sa santé physique et psychologique. »
Mahoney, 1991

NOS PRINCIPAUX DISPOSITIFS DE FORMATION

UNE PÉDAGOGIE INTÉGRATIVE EXPÉRIENTIELLE

Former n'est pas enseigner, les objectifs sont différents.

Former, c'est effectivement vouloir avoir une influence sur le comportement des participants pour qu'ils agissent différemment quand ils seront en situation d'entretien. Un des aspects de notre pédagogie consiste à donner à chaque personne la possibilité de vivre des moments d'expérience, les plus proches possibles du réel, pour qu'elle découvre et élabore les connaissances elle-même, et pour elle-même, à partir de son vécu. C'est de la **pédagogie expérientielle, intégrative**.

Il s'agit de mettre en place une pédagogie dans laquelle les concepts enseignés, les contenus, les objectifs, les méthodes, les valeurs transmises ainsi que les bases théoriques de référence forment un ensemble cohérent.

« Cela demande du formateur un travail préalable de recherche, de cohérence bien sûr mais aussi de congruence. Une pédagogie de formation que l'on veut congruente c'est conceptualiser et mettre ensuite en pratique les notions à faire intégrer. C'est aussi accepter de « faire » puis de conceptualiser ce qui a donné lieu à une pratique »

La démarche de conceptualisation marche dans les deux sens : théorie – pratique et pratique- théorie. Accepter d'examiner la pratique pour mettre à jour les théories sous jacentes et inconscientes qui y sont à l'œuvre fait aussi partie de la démarche.

LES MISES EN SITUATION

SPÉCIFICITÉ DE LA MÉTHODOLOGIE LECOMTE

Il existe différentes méthodologies pour acquérir des compétences en entretien.

La méthode didactique. Le cours magistral, même lorsqu'il est dialogué et émaillé d'anecdotes, est rarement efficace à lui seul dans la mesure où les compétences à développer sont des compétences professionnelles qui peuvent demander des changements d'attitude et de comportement.

Les jeux de rôles. Cette méthodologie permet d'acquérir des nouvelles compétences pour réaliser des entretiens. Cependant, les acquis nouveaux sont dus au hasard d'un jeu qui touche à une des difficultés du stagiaire. Généralement ils sont peu stables dans le temps dans la mesure où ils ne font pas l'objet d'un travail d'intégration reliant les dimensions affective, cognitive et comportementale (être, savoir et faire).

La méthode intégrative et expérientielle de formation à l'entretien proposée par C. Lecomte, repose sur plusieurs concepts qui peuvent brièvement se décliner ainsi :

- la multiplicité des perspectives
- un apprentissage centré sur la personne du stagiaire et basé sur la mise en œuvre de ses propres ressources,
- l'authenticité du vécu des situations,
- des aller-retour entre des situations expérientielles et des apports conceptuels,

L'objectif visé est la professionnalisation de la personne en situation d'entretien par l'intégration de compétences nouvelles.

L'aspect original des formations repose sur des temps importants de mises en situation : ces mises en situation sont faites en groupes de quatre ou cinq stagiaires maximums ; elles sont encadrées par un formateur ; les entretiens sont enregistrés. Tout cela permet de répondre aux critères qui viennent d'être énoncés.

Un apprentissage utilisant la multiplicité des perspectives : dans chaque groupe, au cours des mises en situations, chaque stagiaire vit l'expérience d'être successivement « conseiller », « consultant » et « observateur », il peut apprendre dans chacune de ces positions et faire des liens entre ses différents apprentissages.

Etre conseiller, c'est mener un entretien, pouvoir le réécouter, l'analyser à l'aide de grilles appropriées, comparer son analyse avec le vécu du « consultant » – ce qui permet d'évaluer l'impact de nos attitudes (retour que l'on n'a jamais en tant que praticien avec nos consultants) – comparer avec les apports des observateurs puis synthétiser, articuler avec des éléments de compréhension au cours d'une supervision individuelle donnée par le formateur.

Etre consultant, ce n'est pas jouer un jeu de rôle, c'est demander de l'aide à un « conseiller » à propos d'une problématique professionnelle réelle. C'est faire l'expérience que font nos consultants d'être parfois compris et aidés. C'est aussi vivre la difficulté de ne pas être entendu. Cette expérience est riche, cela permet de prendre conscience de ce que « nous faisons aux autres », de constater les effets de la manière de procéder du conseiller.

Etre observateur*,* c'est, à partir de grilles d'observation, apprendre à analyser un entretien. L'objectif est d'aider le conseiller à saisir ses difficultés. Faire des repérages sur des fonctionnements qui sont différents des nôtres, comprendre leur impact sur le consultant et éventuellement s'approprier certains savoir-faire font la richesse de cette posture.

C'est dans la synthèse intégrative qui s'opère pour chacun entre ces différentes perspectives que se construisent de nouvelles compétences en relation duelle.

« J'ai trouvé le dispositif très complet : il y a le consultant qui parle de son problème, le conseiller qui donne à lire une pratique et puis, le feedback où une autre personne va interférer avec sa subjectivité.

C'est un jeu de rapports, de miroirs où on peut pointer la diversité des subjectivités. »

Un apprentissage centré sur la personne du stagiaire, basé sur la mise en œuvre de ses ressources : c'est à travers l'entretien de supervision, travail individualisé effectué par le formateur auprès du conseiller après chaque mise en situation, que le participant développe ses compétences en apprenant à mieux s'utiliser comme personne dans la relation. Il s'agit d'un travail de supervision qui a pour objectif de développer la conscience de soi en situation de relation. Ce travail vise également à accroître la capacité à s'autosuperviser de manière autonome pour poursuivre le travail après la formation. Dans ce but, le formateur aide chaque stagiaire à mieux comprendre sa manière de mener un entretien, à nommer ses ressources et ses difficultés, à identifier ses qualités relationnelles pour mieux se les approprier et mieux les utiliser.

Un apprentissage basé sur l'authenticité du vécu des situations : plutôt que de faire un jeu de rôle ou une étude de cas, il est demandé à chaque stagiaire, lorsqu'il se trouve en situation de consultant d'évoquer une problématique professionnelle réelle, actuelle, si possible concernant une situation d'entretien, dont il peut parler et sur laquelle il souhaite recevoir de l'aide. Le travail d'écoute et d'aide est donc centré sur des difficultés réelles, ce qui permet de travailler de manière authentique, centré sur soi, sur son désir d'avancer sur une problématique, et non préoccupé par un rôle à tenir. La vérité des situations exprimées permet un travail d'entretien au plus proche possible du réel. Cependant, l'expression de difficultés professionnelles réelles requiert un contexte où chacun se sente en sécurité d'où la nécessité de travailler en petits groupes dans lesquels la confidentialité sera respectée. Par ailleurs, le travail et les avancées effectués en tant que consultant permettent de progresser sur une problématique réelle et contribuent à la formation.

Des aller-retour entre situations expérientielles et apports conceptuels *:* les mises en situations en petits groupes permettent de saisir les besoins théoriques et techniques de chaque stagiaire. Une analyse des besoins individuels en formation est effectuée quotidiennement par les formateurs à l'issu des mises en situation. Compte tenu de ces besoins et des ressources des stagiaires, des apports théoriques et techniques sont faits en grand groupe. L'intégration de ces savoirs, pour qu'ils deviennent des compétences professionnelles utilisables se fait en retournant dans les mises en situation en petits groupes.

LES FEEDBACKS

OU

ENTRETIENS DE SUPERVISION

Dans toute communication, la réflexion sur les échanges et la transmission d'informations qui viennent d'avoir lieu, est fondamentale.

Le Feedback ou entretien de supervision, est central dans le processus pédagogique de la formation Lecomte. En effet, le Feedback entre le formateur et le conseiller est un moment d'accompagnement qui vise à l'aider à s'auto évaluer ; le conseiller reçoit un Feedback du superviseur ; il reçoit aussi les retours de l'observateur et ceux du consultant. Le temps du Feedback est ce moment où ces apports, ces éclairages se rencontrent, se confrontent ; c'est à partir de cette rencontre, de l'analyse de cette rencontre que le conseiller peut en tirer pour lui une meilleure compréhension de sa façon d'être en entretien.

Le processus du Feedback : un processus complexe

Le processus du Feedback est complexe car il met en jeu deux subjectivités (celle du superviseur et celle du conseiller) qui tentent de se réguler pour mener à bien une tâche. Quelle est-elle ? Il s'agit d'aider le conseiller à prendre conscience de ses ressources et de ses limites par l'analyse de l'expérience qui vient d'être vécue. Comment le superviseur accompagne-t-il au plus près le conseiller dans sa compréhension de lui-même ?

« A l'aide du Feedback j'ai constaté des phases d'accompagnement ; la première était celle de l'acquiescement ; elle se traduisait par des mimiques d'appropriation du type hochement de tête ou « oui, oui » verbaux. J'étais alors plutôt serein car je trouvais mon consultant clair dans ses propos… Puis vint une deuxième phase, celle du questionnement, boucle de rétro-action sur moi-même…. Quand allais-je intervenir ? J'avais alors en tête l'urgence de la directionnalité à prendre ou à maintenir. De quelle pertinence allais-je faire preuve ? Quelles techniques alors utiliser ? Sur quel registre allais-je me situer ? Affectif ? Cognitif ?

« Je rentrais dans une phase d'inquiétude sur mes compétences à gérer un entretien. La 3ème phase fut celle de l'importance de maintenir le lien. Mon consultant abordait des données plus personnelles. Il me semblait que je devais me rapprocher de lui. Cette préoccupation à rester en empathie effaça l'interrogation quant aux techniques à utiliser. »

Essayer de comprendre la complexité de ce processus nous amène à parler des différentes variables qui entrent en jeu dans ce processus.

Le superviseur doit-être capable de mesurer comment il se régule dans sa relation avec le conseiller ; quel effet produit sur lui l'expérience de son conseiller ? Est-il trop touché ? Jusqu'où est-il envahi ? Pourquoi veut-il rassurer le conseiller ?

Au contraire, parfois l'expérience vécue du conseiller peut être très éloignée de celle du superviseur ; elle peut même être opposée. Comment prend-il cela en compte ?

L'objectif du superviseur est d'accompagner l'autre dans une attitude dite de « compréhension empathique » : ni trop proche, ni trop distant ; proche de l'autre mais distinct. C'est cette attitude qui permet au conseiller de se sentir reconnu, validé dans ce qu'il est en train de dire.

« Je me suis rendu compte « à quel point ça faisait vraiment beaucoup de bien que quelqu'un accepte de vous laisser cheminer dans vos problèmes et dans vos pensées sans interférer, sans avoir envie de guider quoi que ce soit, en vous laissant une certaine liberté de penser, en acceptant qu'il y ait des méandres pas toujours très clairs, …c'est comme des bulles d'air qui sont proposées… »

Dans le climat d'échange, de respect de confiance mutuelle, la puissance du feedback est augmentée.

Enfin, les caractéristiques de la personne qui reçoit le Feedback influencent le processus lui-même. Le message contenu dans le Feedback touche-t-il une partie centrale du conseiller ? Touche-t-il des aspects de sa personnalité qu'il connaît déjà ? Comment peut-il recevoir ces messages ? Est-il en ouverture, fermeture ? Toutes ces questions cherchent à tenir compte de l'impact que le message peut avoir sur le conseiller. S'il est trop éloigné de son champ de conscience, il peut ne pas être entendu ; il peut aussi provoquer de fortes réactions ou amener une rupture de communication.

« A chaque fois que je vois quelqu'un faire un entretien et que je perçois des choses difficiles pour lui, je suis inquiet. Je me demande quel est son degré de conscience. A t-il perçu le moment où il n'a pas su saisir ce que disait son consultant ? Il était en relation. Je les observais. Pour moi, c'était facile. J'ai pu tout noter Et maintenant je suis encombré avec ce que j'ai vécu. Je ne sais pas comment lui communiquer et j'aurais envie de l'accompagner… »

Quelle approche du Feedback ?

Le Feedback peut se centrer sur l'expérience subjective du conseiller, son savoir être. Comment a t-il vécu sa fonction de conseiller ? Il est ainsi invité à explorer son expérience et à gagner en conscience de lui-même.

Le Feedback peut se centrer sur les comportements professionnels du conseiller, son savoir-faire. Il est alors invité à se saisir de l'impact de son comportement sur le déroulement de l'entretien ou sur la relation elle-même.

Le Feedback peut se centrer sur les intentions, les objectifs du conseiller, ce qui est plutôt du côté du savoir du conseiller.

L'approche proposée par C. Lecomte tente d'intégrer ces 3 dimensions de l'expérience (savoir-faire, savoir, savoir-être) car c'est bien celles qui sont à l'œuvre conjointement dans le processus du Feedback.

Le Feedback va donc travailler sur la tension entre ces trois pôles. Avec l'aide du superviseur, le conseiller cherche à comprendre ce qu'il vient de vivre, à nommer et analyser les écarts entre les buts poursuivis et ce qu'il a fait réellement.

L'objectif du feedback est de permettre au conseiller de prendre conscience des décalages entre ce qu'il souhaitait faire et pense avoir fait. Le superviseur propose au conseiller de parler de son degré de satisfaction ; ensuite il l'aide à expliciter son sentiment de compétence à travers l'analyse de ce qu'il a fait et de l'impact de ses interventions.

Le superviseur s'appuie aussi sur les retours des observateurs et sur l'expérience du consultant et son vécu de l'entretien. Ces retours aident le conseiller à développer sa conscience de soi et à prendre en compte les différentes subjectivités en présence. Cela lui permet de mieux s'approprier ses ressources et ses limites.

« Petit à petit j'ai réussi à mieux voir mon propre senti, grâce aux Feedbacks… Nommer que finalement dans l'entretien, il y avait d'abord mes besoins à moi, même si j'en étais complètement inconsciente et que aussi longtemps que je n'étais pas capable de sentir mes besoins, c'est eux qui me menaient à mon insu….. La nouvelle étape, c'est que je commence à pouvoir voir comment tel ou tel besoin qui n'est pas satisfait chez moi, comment il influe sur l'entretien, sur mon écoute. »

DES EXPOSÉS QUI FAVORISENT LES LIENS

ENTRE THÉORIE ET PRATIQUE

Notre manière d'aborder l'appropriation des concepts théoriques est en lien avec la dimension expérientielle de la méthodologie et aussi avec le travail d'auto supervision.

En effet nous nous efforçons de tenir compte de deux aspects :

- L'aspect du contenu : Quels concepts aborder ? Quand les aborder ?
- L'aspect de l'intersubjectivité : comment le formateur prend en compte à la fois sa propre manière d'être et celle des stagiaires.

L'aspect du contenu :

La présentation des concepts se fait le plus possible en lien avec l'expérience vécue pendant les mises en situations. A ce moment donné, certains membres du groupe ressentent le besoin d'approfondir telle ou telle notion. A un autre moment, les formateurs en présentant tel ou tel concept, mettent des mots sur des phénomènes vécus dans les mises en situation : du coup cela aide à mieux comprendre.

La prise en compte de l'intersubjectivité :

Le formateur qui fait l'exposé aborde les aspects théoriques à travers ce qu'il est, à travers sa propre subjectivité. Il n'y a pas une manière unique de parler de l'empathie ; il n'y a pas une manière unique de présenter les différentes étapes de l'entretien.

Chaque formateur présente, approfondit les concepts en lien avec la façon dont lui-même se les est approprié, en lien avec sa façon de communiquer.

Dans un exposé le formateur est aussi en lien avec les stagiaires ; il tient compte d'eux, de leur manière de réagir.

Ce qu'il énonce peut « *faire écho* » chez les stagiaires.

« Lorsque j'ai écouté C.Lecomte à Niort en 1991, pour la première fois, puis lorsque j'ai participé à Caen à l'Université d'été en août 92, j'ai été attirée spontanément par cette approche de l'entretien de conseil : j'avais l'impression que des choses complexes étaient dites de façon simple et qu'elles me parlaient, que je pouvais les comprendre. C'était une parole « habitée » et « en mouvement ».Je sentais une cohérence entre la réflexion, la théorie et la façon d'être des formateurs. Le vécu relationnel nourrissait la théorie et inversement. Il n'y avait pas de vérités assenées *mais une démarche réflexive. »*

L'IMPORTANCE DU GROUPE

Comment le groupe a-t-il travaillé ? Comment s'est-il approprié la « méthode », comment l'a-t-il enrichie, approfondie ?

Comment les valeurs humanistes de base sur lesquelles repose cette approche ont-elles été investies, vécues dans ce groupe ?

Comment ce groupe a-t-il été aidant, soutenant pour chacun et pour tous ?

« Ce groupe a travaillé dans la durée. Cet aspect de la durée est important ; le groupe travaille avec les mêmes personnes et en même temps, certains arrivent et s'intègrent, d'autres partent. Cet élément de la durée, du temps est nécessaire dans l'élaboration du processus de changement. Le groupe évolue et dure dans le temps et chacun évolue dans le groupe. »

La qualité du groupe, comme le travail d'auto-supervision, reposent sur l'authenticité, le respect, la confiance, la confidentialité.

L'authenticité

« Y a pas d'artifice, on n'a pas besoin de jouer un rôle ». « Ici on ne fait pas comme si, on fait pour de vrai ».

Le travail proposé amène chacun à faire des liens entre sa problématique professionnelle et personnelle ; les membres du groupe travaillent comme Conseiller et comme Personne.

« Pour moi, ici, c'est un sas entre la vie professionnelle, la vie familiale… et ça a des répercussions sur l'une et sur l'autre. Quand je sors d'ici je réutilise des choses à la fois dans ma vie professionnelle mais j'avance aussi dans ma vie personnelle ».

« Ou bien « je dirais qu'en travaillant sur la professionnalité de l'entretien, c'est mes rapports au niveau de ma vie personnelle qui avaient évolué ».

Le travail vise à se développer pour mieux aider :

« Plus je suis moi-même, plus je peux aider

« L'authenticité, dans ma vie, c'est quelque chose d'essentiel. Pour moi qui me suis construite par moi-même, pour pouvoir exister aux yeux des autres, et non pas à partir du désir des autres, je ne peux qu'être moi-même, je ne sais pas répondre à l'attente des autres.
Le regard des autres m'interroge, me touche, me permet d'évoluer, mais pour moi c'est essentiel de me montrer telle que je suis, pour pouvoir me sentir reconnue pour ce que je suis.

Alors, lorsque j'ai entendu Conrad Lecomte parler d'authenticité en étant lui-même authentique, ça m'a parlé…

L'authenticité, dans un premier temps, je la voyais plutôt du côté du consultant. L'important pour moi, conseillère, c'était de créer une relation de qualité qui permettait au consultant de se sentir suffisamment en confiance pour oser se dire tel qu'il est, tel qu'il se perçoit, pour être au plus près de lui-même. Mais comment demander à l'autre d'être authentique si moi je me cache derrière un statut, un rôle. Bien sur, en tant que conseillère je suis là pour aider l'autre, j'ai une posture professionnelle, mais la relation, qui s'établit entre le consultant et moi, est une relation vraie, interpersonnelle, intersubjective, qui nécessite que les deux soient authentiques.

Etre authentique c'est accepter de se montrer, c'est moins se cacher, se protéger, c'est être plus vulnérable. La relation de confiance respectueuse que le conseiller établit avec le consultant va permettre à celui ci, peu à peu, de se sentir suffisamment accepté, en sécurité pour être lui-même. En tant que conseillère, comment concilier mes exigences professionnelles et la nécessité d'authenticité : accepter d'être soi même, s'accepter soi même, c'est avoir suffisamment de force, de sérénité, de confiance en soi pour s'utiliser au mieux dans la relation à l'autre. C'est le travail d'autosupervision qui, en me permettant de mieux me comprendre, de mieux me connaître, de m'accepter telle que je suis avec mes doutes et mes désirs de développement, m'a rendu plus libre, plus naturelle, plus vraie dans mes relations professionnelles.

Si je suis authentique, si je suis vraiment moi, je suis plus en état de recevoir l'autre dans ce qu'il est. Quand je suis authentique je me protège moins, je suis plus vulnérable. Le fait d'être moins protégée fait qu'il y a moins de barrières entre moi et l'autre et du coup, je suis plus réceptive. Mais être authentique c'est être aussi plus vulnérable, c'est ça qu'il faut travailler. »

Le respect

Le respect de chacun, le respect de la parole de chacun, le respect de chacun dans ce qu'il est.

« Personne ne peut parler à la place de personne d'autre dans ce groupe ».

L'autre n'est pas jugeant, *« ce qui m'a permis moi, au début de me sentir un peu en confiance, c'est que c'était jamais jugeant »*.

Le silence est une manière de signifier à l'autre le respect qu'on lui porte.

« Il y a surtout le silence pour moi Là, t'es accueilli, tu es pris comme tu es, et puis les autres n'en rajoutent pas et c'est ça un silence respectueux ».

La confiance

Confiance en l'autre, confiance que l'autre me fait. Etre vraiment compris aide à se comprendre.

« Quand on est vraiment compris, on prend possession de toutes ses capacités ».

Le regard peut aider l'autre à aller plus avant dans la compréhension de sa difficulté. Ce n'est pas *« un regard » qui dévisage mais un regard qui envisage »*.

« Le regard qui envisage, pour moi c'est celui qui permet de naître à soi-même. Ce regard de l'autre il est très présent dans les mises en situation ; cela peut être difficile à vivre ».

« Pour être compris, il faut pouvoir dire. Et ça, moi ça me pose beaucoup de problèmes. C'est pas sécurisant d'avoir 12 paires d'yeux sur soi ».

En effet, les mises en situation peuvent être difficiles à vivre : des sentiments de honte, de culpabilité peuvent se manifester.

« Au fil du temps, il y a cette confiance qui fait qu'on peut dire des choses quand on a l'impression que c'est important pour nous et donc ça je trouve ça vraiment bien et en même temps, j'ai retrouvé un sentiment un peu de culpabilité… Mais de quel droit je les emmerde avec mes histoires ? Même s'il y avait la confiance, même si j'avais envie de le faire, même si je me suis sentie complètement accueillie ».

Ce qui est aussi vécu dans le groupe, c'est la possibilité d'être dans la confiance à travers le regard de l'autre :

« Comment on passe d'une difficulté à dire les choses sous le regard des autres, à l'assurance de pourvoir dire grâce au regard des autres ».

« Me faire reconnaître telle que je suis, au risque de la désapprobation, c'est exister »

«C'est quoi me dévoiler ? C'est parler d'une part de mon histoire, c'est montrer quelque chose de moi que d'habitude je garde caché parce que c'est douloureux, honteux et que j'ai peur du regard des autres : mauvaise compréhension, jugement, compassion… Tout regard sur ce moi intime si douloureusement chargé d'émotion me fait peur. »

« Alors cette part de moi, je la garde, elle m'habite, la plupart du temps, elle est en veille, mais parfois elle m'envahit avec sa violence d'émotions que je ne peux partager avec personne. »

Quand on parle de dévoilement de soi, on pose la question de la sécurité.

Qu'est-ce qui permet de se sentir suffisamment en sécurité pour que ce travail puisse se faire ?

L'IMPORTANCE DU CADRE

Le cadre, l'aspect permanent du cadre est sans doute un élément facilitant le travail sur soi en entretien.

« Je crois que la méthodologie mise au point par Lecomte a quelque chose de spécifique et je pense que ce côté expérientiel d'être dans des conditions de conseiller, de consultant, d'observateur ça fonctionne vraiment, ça permet de travailler sur la qualité de la relation ».

Le cadre dans les entretiens de face à face :

« On vient là, on s'assoit face à face ou côte à côte et puis on se met dans une situation, elle est codifiée, y a un cadre, on sait ce qu'on va faire et puis on parle, on met des mots et puis des fois ça fonctionne, on comprend, on avance, mais c'est jamais joué d'avance ».

Le cadre dans les mises en situation :

- un temps d'entretien,
- un temps de Feedback avec apports des observateurs et consultant.

Le cadre dans les tours de table du matin, les « retours du soir ».

« Le tour de table du matin… c'est un rituel… c'est pas banal. Chacun dit comment il arrive…. Je dirais on en tient compte après sur les 2 jours de ce moment-là. On sait que celui-ci, il est serein, celui-ci dit que ça va pas trop. On en tient compte et le soir de nouveau on entend. Ce sont des moments forts les tours de table sur l'état dans lequel sont les personnes ».

Tous ces éléments du cadre sont mis en œuvre à chaque rencontre. On fait l'hypothèse qu'ils participent à la sécurité et au développement de cette *« constance dans la qualité des rapports ».*

En même temps, le cadre donné par la méthodologie n'est pas figé, immuable.

Ce groupe est *« un lieu de grande liberté et dans un lieu de liberté on peut élaborer, on peut inventer, créer, on peut avancer sans constamment se dire qu'il y a une réponse, qu'il y a des réponses à tout ».*

Une autre manière de le dire : *« ce groupe pour moi il est Lecomte et il n'est pas Lecomte ».*

Ce groupe utilise les différents dispositifs (entretiens, Feedbacks, exposés, tours de table…..), les habite à sa manière et les fait évoluer, il peut mettre en place des façons nouvelles il peut se montrer créatif.

« Un jour on est accepté comme on arrive avec ses humeurs ses inquiétudes, sa fatigue etc. Comme si on trouvait un prolongement de soi. Et puis je reprenais une image ; dans un exercice de théâtre on est porté par les autres participants, chaque geste est accueilli, soutenu, comme si on se déplaçait en l'air, comme si la pesanteur était abolie. Revenu sur ses pieds, la pesanteur revient. Mais cet ancrage au sol participe au soutien d'un autre, l'autre qui semble pour chacun très léger, ce qui rend l'expérience possible. Cette double confiance dans le rôle du porteur et dans la possibilité d'échapper à la pesanteur c'est peut-être celle vécue à Cahagnes, celle où on me porte là où mes émotions, où ma pensée m'emmènent sans risque de tomber, là où je sais pouvoir porter, parfois en étant maladroit, mais sans jamais mettre en danger l'autre.

Revenu sur terre, coupé de ses porteurs, que reste-t-il ? Il reste l'expérience indiscutable de la libération, un temps, de la pesanteur mais aussi l'expérience du rôle de celui qui porte. Mais coupé des ressources des autres, ce qui revient c'est aussi la ressource des anciennes béquilles. Alors pourquoi Cahagnes, pourquoi l'autosupervision, comme si je pouvais aider les autres à s'envoler parce que je sais que le vol existe …

Je sais que je ne vole pas. Je me sens comme les poules dans « Chicken run », elles n'ont pas appris à voler les poules. Elles ont tout essayé mais elles se cassent la figure, c'est parfois assez lamentable. C'est un voyage collectif qui leur permet de quitter leur camp de prison. Il faut bien 10 ans !»

DES EFFETS ?

CHANGEMENTS

ET

PROFESSIONNALITÉ

SE FORMER, C'EST CHANGER

La formation à l'entretien de conseil questionne les pratiques professionnelles du conseiller : l'objectif est qu'il puisse développer et mettre en œuvre des compétences telles que l'écoute, la capacité à accompagner, à tenir conseil.

Le plus souvent, ces apprentissages obligent à des changements qui peuvent être importants.

En effet, apprendre, c'est changer, c'est devenir différent, c'est grandir, c'est s'éloigner de l'enfance, de son lien d'appartenance, c'est s'autoriser ou se sentir autorisé à vivre ces changements. C'est assumer, même si cela reste inconscient, l'aspect symbolique de la « transformation ». Changer, c'est vivre une rupture avec le passé pour se tourner vers l'avenir, vers le risque de l'espoir. C'est abandonner la certitude de l'ancien pour l'incertitude du nouveau.

Ce passage peut parfois mobiliser de fortes résistances et demande alors à être accompagné dans une relation de confiance. De nombreuses évolutions de la vie se font de manière similaire. Il n'y a pas de construction sans destruction. Pour obtenir un changement (apprendre quelque chose de nouveau et de significatif constitue un changement important), il y a souvent passage par de la perte. Et même si, pour certains les changements se font à bas bruit, il y a souvent de la difficulté à vivre cette perte.

Ces changements qui prennent appui sur les ressources du conseiller, nous les avons éprouvés sur nous même, dans la durée, dans le cadre du travail effectué dans ce GFA.

De quels changements s'agit-il ?

Il y a les prises de conscience : il peut s'agir de la mise à jour d'une représentation inconsciente, de liens nouveaux, qui se font entre deux évènements ou deux attitudes, de la découverte d'un conflit entre deux représentations, deux comportements, deux valeurs. Il y a la prise de conscience de notre manière d'être et son ancrage dans notre histoire. Il y a aussi la découverte de l'impact de nos manières d'être sur l'autre.

Il y a tous les liens qui se font entre les différents registres de la personne : mettre des mots sur une émotion, un sentiment (c'est ce que travaille l'empathie) consiste à relier affectif et cognitif. Repérer, nommer ce qui se passe, développe la conscience de soi et ouvre au changement.

Il y a les apprentissages nouveaux qui remettent en cause des références sur lesquelles nous nous appuyions et nous entraînent dans des changements parfois considérables… Les apprentissages techniques (reflets, questions ouvertes, acceptations des silences, structuration des entretiens etc.) ne sont pas si simples et entraînent souvent de tels changements.

Il y a les confrontations aux subjectivités des autres, qui ne pensent pas, ne ressentent pas la même chose que moi, ce qui est souvent difficile à admettre, mais qui m'ouvre des horizons.

Il y a les liens entre difficultés rencontrées en entretien et histoire personnelle que l'on se met à décrypter et qui font émerger un nouveau regard sur soi.

Il y a l'expérience d'être écouté, compris, validé, reconnu qui redonne de l'estime de soi et du coup donne la force psychologique de mieux assumer qui on est…

« Ca m'a fait penser que le changement amenait des renoncements et pas des reniements. Quand on réécoute les histoires individuelles, on retrouve des scénarios permanents et récurrents, et en même temps on sent bien qu'il y a des choses qui évoluent »

« Ce qui m'a aidé, c'est de cheminer, de voir les autres cheminer et qu'ils me disent qu'ils m'ont vue avancer »

CHANGER, C'EST ÊTRE PLUS SOI-MÊME

ET ÊTRE PLUS PROFESSIONNEL

Les changements dont il est question font intervenir deux dimensions : les apprentissages techniques, les regards différents apportés de l'extérieur, d'une part, et les prises de conscience de soi, nouvelles certes, mais qui révèlent quelque chose d'interne, d'autre part. En fait, il ne s'agit pas d'un clivage, mais d'un continuum, et l'intégration de l'externe nouveau, provoque du changement interne. Pour nous, le changement s'opère dans l'intégration et la compréhension des données nouvelles d'où qu'elles viennent. Le travail d'entretien favorise et accompagne les processus d'intégration du changement.

Cependant, changer, ce n'est pas tout changer : « *c'est mieux se connaître, c'est retomber dans la même histoire, mais c'est comprendre plus vite ce qui se passe, ce qui se rejoue »*
« C'est faire de sa difficulté une ressource et l'utiliser comme une sensibilité aux autres. »

Ces processus de changement et d'intégration, différents pour chacun, s'amorcent en situation d'entretien, à partir du moment où la relation est fortement investie par le consultant. Il peut alors se sentir en sécurité pour prendre le risque de se dévoiler puis, s'il se sent suffisamment accompagné, prendre le risque de s'ouvrir au changement. Il peut alors vivre des moments d'alternance entre ouverture au changement et protection de soi.

Lorsque le consultant s'ouvre au changement, il « ouvre » son système d'autoprotection, il se met en fragilité. Le changement, nous l'avons vu, provoque toujours une déstabilisation, la cohésion du soi est alors menacée ainsi que l'estime de soi.

Favoriser et accompagner le changement et ses déstabilisations inévitables se fait par l'intermédiaire d'une relation authentique et sécuritaire co-construite et donc soumise aux aléas de l'intersubjectivité. L'importance de la qualité du lien relationnel pressentie par C. Rogers, est validée par les recherches actuelles. Ces recherches, vérifiées par notre pratique, nous amène à placer la relation et l'empathie au centre de notre travail.

Notre expérience et nos dispositifs de formation nous prouvent que l'empathie et les capacités relationnelles peuvent s'apprendre et se professionnaliser : c'est notre travail.

CONCLUSION

ETRE PROFESSIONNEL, N'EST JAMAIS DEFINITIVEMENT ACQUIS…

Ce document, fruit du travail du GFA, a été écrit à plusieurs mains, plusieurs voix, cela peut expliquer quelques redondances, des différences de style, mais il est le reflet le plus proche possible de la singularité de chacun, tout en étant une œuvre collective.

Nous avons eu le désir de communiquer notre travail et nourri l'espoir de donner à comprendre notre démarche…

Au travers des différentes citations, on peut percevoir les valeurs sous jacentes de ce groupe : le respect, l'authenticité, la congruence, le désir de progresser dans sa pratique professionnelle.

L'ensemble des textes évoque des attitudes et des manières d'être. Il y est peu question de techniques…Cependant, c'est un point central de notre travail de formation. Derrière les attitudes d'accueil, d'écoute, d'accompagnement, il y a des savoir-faire précis. Il a fallu apprendre à faire des reflets, à laisser des silences, espaces d'expression pour le consultant, apprendre à suivre le rythme de l'autre, à intégrer des techniques de communication qui sont mises au service de la qualité relationnelle. C'est la base, le socle de notre travail.

L'autre aspect de cette formation, c'est ce que nous nommons développement de la Conscience Réflexive de Soi en Action. C'est un travail que nous avons engagé, qui se poursuit dans la durée et qui continue à préoccuper chacun de nous, car: « être un bon professionnel, n'est pas une qualité que l'on possède pour toujours, on l'est parfois, mais parfois pas. C'est toujours à prouver face à chaque situation » Mireille Cifali.

C'est notre institution qui nous a permis de faire ce travail, de vivre cette expérience. Ce faisant, elle nous a donné des moyens, mais surtout, elles nous a reconnus comme humain et comme professionnel et nous l'en remercions.

Comme l'écrit Gabriel Garcia Marquez : « Si la vie ce n'est pas ce que l'on a vécu, mais ce dont on se souvient et comment on s'en souvient » on peut dire que Cahagnes, pour nous, c'est la vie…

PAYSAGES INTERIEURS

DU VECU A CAHAGNES

ALLIANCE
Voilà ce que tu viens de dire : veux tu qu'on en parle ?

AUTOPROTECTION
Ce qui me permet de rester moi-même face à l'inconnu ou aux changements.
Voir « résistance »

Arc-en-ciel
Dans la bourrasque crée par l'émotion revécue de mon histoire,
je l'ai vu, l'arc-en-ciel,
J'ai confiance.

AVIS DE COUP DE VENT
La boucle revient : me voici rattrapée par mes difficultés d'être.
est-ce une spirale ascendante ou me ramènera-t-elle en arrière ?

BESOINS
Combien les miens tiennent de place même quand je t'écoute…
Au moins, j'arrive mieux à les nommer,
à leur faire quitter mon champ mental où ils s'étaient installés,
à les mettre un peu de coté.

CALME
Le sol est solide, inutile de tant se centrer sur moi.

CENTRALITE
Bien cachée, toujours là où je ne t'attends pas même si je ne t'affronte jamais de face.

Apprivoisée, nommée je peux me donner un temps de respiration,
Je gagne de l'espace.
Ce n'est pas le cauchemar que je me dépeignais.

CHANGEMENT
Quand je regarde en arrière…
Il en a fallu du temps…

COMPRENDRE et COMMUNIQUER
Je peux communiquer en échangeant des idées, des concepts, des généralités, çà me permet d'élargir le champ de mes représentations, du savoir, mais cela ne me permet pas de comprendre la personne. Comprendre, c'est être touché dans toutes les dimensions, aussi bien affective que cognitive, c'est intégrer en soi quelque chose, c'est être modifié, changé. Pour moi, c'est quand l'expérience de l'autre est dite dans sa singularité et sa complexité, avec sincérité et authenticité, qu'elle est transmissible. Je peux la comprendre parce qu'elle me touche non seulement au niveau des idées, des représentations mais aussi des émotions. Elle nourrit mon propre vécu, mon expérience.

CONQUÊTE
De l'ouverture du côté de l'affectif : je ne suis pas seule à avoir mal…
Je peux parler de mes émotions.
Je peux proposer à l'autre d'en parler ?

COUPS
Premier apprentissage : se faire remettre en place :
« tu ne sais pas ce qui est bon pour moi, je ne veux pas de ton aide »

CRABE
Tourner et contourner et se retrouver toujours face à ce nœud central qui est bien le fond du problème.
Déjouer ainsi les protections inutiles.
Voir « résistance »

ECLAICIES
Pendant les échanges, des mots, des concepts, des grilles prennent sens :
je comprends, je ressens.

ECRITS
Des mots pour transmettre le développement possible.
Arriverai-je à les dire ?

EMPATHIE
Ce que tu me dis, je le comprends bien.. Mais est-ce si sûr ? tu as ton histoire…ce n'est pas la même que la mienne.
Gardons la distance, mais pas trop, je suis là.

FEEDBACK
Complicité, écho, résonance.

- Mettre des mots sur les phases de l'entretien que je viens de mener
- Vérifier ce que l'autre a vécu, a senti dans la relation qui s'est installée
- Entendre l'entrecroisement des émotions, croyances, valeurs.

Chacun bien à sa place.
Et l'observateur : qu'a t- il vécu, lui ?

FRAGILITE
Attention aux rechutes entre deux temps de progrès.

GROUPE
« on prend les mêmes et on avance »

HYPOTHESES
Entends-tu ce que tu viens de dire ?
Quand je relie tes phrases, je me dis…
Stop...
Je rapproche : tu relies.

Mais là, c'est moi qui n'aie rien entendu …
Pourquoi ?

INTERPRETATIONS
Entendre l'autre vous dire en entretien, de son propre chef « : voilà ce qui t'arrive »
Alors que ce n'est pas ça du tout.
Engendre la colère parce qu'il n'écoute pas.
Et la relation se distend.

MAL ENTENDU, MALENTENDU

Travailler sur l'écoute, n'est ce pas avant tout, essayer de s'entendre sur les mots. N'a-t-on pas chacun, son dictionnaire personnel des mots?
Les mots, les maux : Que de maux engendrés par des mots entendus à travers nos filtres déformants.

MISES en SITUATION
Parler de ses difficultés professionnelles, du temps pour les explorer, les comprendre, se donner des pistes pour avancer
Se mettre au service du travail de celui qu'on écoute

Ou voir se nouer et se développer la relation, la fécondité ou la complexité du travail et des freins dans l'entretien.

Et en parler : voir « feedback »

NOUS
J'ai souvent envie d'écrire « nous » parce que j'ai l'impression d'un travail qu'on a fait en commun ; moi je l'ai fait en commun avec vous ce travail. Je parle de mon ressenti, de mon vécu à moi dans un travail de groupe.

OSER
Se mettre sous le regard de l'autre
Montrer mes faiblesses ?
Voir « sécurité »

PANIQUE
Quand l'autre, un autre groupe, m'a agressé, j'ai vécu une fuite éperdue dans l'imaginaire et le fantasme.
Je ne veux pas revivre ça.

PEUR
L'autre, là en face, peut-il être un ami ?
Suis-je pour lui « sujet de valeur » ?

PORTES
Ce que je viens de dire et qui m'étonne moi-même,
où cela m'emmène t- il si j'explore mon histoire ?
Voir « résistance »

PROXIMITE
Nous sommes proches mais différents, chacun à sa place.
La sérénité peut s'installer.

RECONNAISSANCE
Me faire reconnaître telle que je suis au risque de la désapprobation, c'est exister.

REFLETS
C'est bien çà ?
Vas y… explique encore pour comprendre…

RESISTANCE
Une forme particulièrement tenace de « l'auto protection »
« Non, je n'irai pas, je dirai non, surtout aux questions ouvertes. »

Mais après des tours et des détours me voici, de biais, face à ce que je refusais d'explorer... « voir crabe »

Et je m'entends dire une phrase qui m'échappe
Voir « portes »

SECURITE
Allons y. Le groupe me porte, me conforte
Je peux y aller, sans trop réfléchir, en confiance

TENACITE
Apprendre patiemment que celui que je veux aider c'est lui qui va m'ouvrir de nouveaux horizons.
Lui laisser la place.

BIBLIOGRAPHIE SUR L'ENTRETIEN DE CONSEIL ET LA RELATION D'AIDE.

OUVRAGES DE BASE TRAITANT DU COUNSELING

LECOMTE C. et TREMBLAY L.
"Entrevue d'Evaluation en counseling d'emploi".
Institut de Recherches Psychologiques. Montréal. 1987. - 198 pages

Ouvrage épuisé, (de nombreuses copies circulent dans les CIO), précisant, sous une forme méthodique et progressive, l'ensemble du processus de l'entretien de relation d'aide.

MUCCHIELLI R.
"L'entretien de face à face dans la relation d'aide".
ESF. 12ème édition 1991. 140 pages

Un livre concret avec exercices et corrections.

ROGERS C.
"Le développement de la personne". DUNOD, 1970. - 290 pages

Ce livre est un recueil d'articles concernant le changement dans un processus de psychothérapie ou de relation d'aide. Ce qui favorise ce changement, ce que cela demande au conseiller ou au thérapeute comme attitudes centrales et comme techniques, ce que cela implique comme conception de l'homme. D'une lecture accessible et agréable, c'est un excellent ouvrage de base pour découvrir les conceptions de C. ROGERS.

TOURETTE-TURGIS C.
"Le counseling" Que Sais-je? . PUF.- 1996

Le counseling, son histoire, les courants théoriques et les champs d'application.

POUR DECOUVRIR LA PSYCHOLOGIE DU SOI ET LA PSYCHOLOGIE HUMANISTE

BASCH M.F.
"Comprendre la psychothérapie. Derrière l'art, la science."
La couleur des idées. SEUIL 1995. - 445 pages

Un livre d'une écriture simple qui s'interroge sur ce qu'est la psychothérapie et la relation d'aide. Des études de cas, éclairées par un sens clinique pertinent permettent de comprendre une articulation possible entre les diverses théories en particulier psychanalyse et psychologie du soi.

BERTALANFFY
"Théorie générale des systèmes". - 1968
Une des bases théoriques de la psychologie du soi qui décrit l'humain comme un système semi-ouvert.

BOWLBY J.
"Attachement et perte" - PARIS - GALLIMARD - D.W. - 1975

FEHER-GUREWICH J. et TORT M. (sous la direction de).

"LACAN avec la psychanalyse américaine."
L'espace analytique - PARIS - DENOËL – 1996
Les textes d'un colloque organisé sur cette question.

KOHUT H.
"Le soi" PUF. Le fil rouge. – 1974

Relativement complexe, ouvrage central pour comprendre la pensée de KOHUT et son articulation avec la psychanalyse.

KOHUT H.
"Analyse et guérison" - PARIS - PUF – 1991

LECOMTE C. et CASTONGUAY G.
"Rapprochement et intégration en psychothérapie : psychanalyse béhaviorisme et humanisme"
G. MORIN - MONTREAL – 1987

MILLER A.
"Le drame de l'enfant doué. A la recherche du vrai soi"
Le fil rouge. PUF. 1983. - 132 pages
"L'avenir du drame de l'enfant doué".
Le fil rouge. PUF. – 1994

Une réflexion, entre autre, sur les motivations qui sous-tendent le choix de la profession de psychologue. Ecriture accessible.

OPPEN HEIMER A.
"Kohut et la psychologie du self".
PUF. Bibliothèque de la psychanalyse 1996
Travail complet, qui reprend tous les écrits de KOHUT et les soumet à la critique psychanalytique.

ROGERS C.
"La relation d'aide et la psychothérapie"
2 vol. -. E.S.F. – 1970

Le deuxième tome est presque totalement consacré à restituer l'ensemble d'une thérapie en utilisant pour support le mot à mot des entretiens.

STERN D.
"Le monde interpersonnel du nourrisson."
PUF. Le fil rouge – 1997

Passionnant mais complexe.

WINNICOTT

"Jeu et Réalité" - PARIS - Gallimard - 1975

DES ARTICLES

ANGEVILLE H. et BELLENGER J.
"Réflexions sur une expérience de formation au conseil en orientation"
Orientation Scolaire et Professionnelle, 1989, n° 2, pages 111 à 125

Cet article distingue les différentes écoles du conseil en orientation

BAUDOUIN N.
"L' entretien, espace d'appropriation de son orientation"
In Questions d'Orientation, n°4 1998

BAUDOUIN N. et COMBASE C.
"L'entretien avec des publics difficiles"
In Questions d'Orientation, n° 2 1994

CHARESSON N.
"L'entretien en orientation, approche d'une pratique."
In Dialogue Orientation, n°27 1996

E. HILL C. et M. CORBETT M.
"La recherche sur les processus et l'efficacité de la relation d'aide en psychologie du conseil : histoire et perspective."
In Orientation Scolaire et Professionnelle, 1996, n° 2 pages 217 à 265.

Plus théorique et consacré en partie à une analyse méthodologique, cet article reprend l'état des différentes recherches sur l'efficacité de la relation d'aide.

LECOMTE C.
"Le langage des clients difficiles en counseling et en psychothérapi*e"*
In Canadian journal of counseling volume 28/2 - 1994

LECOMTE C.
L'orientation : une question de transaction personne-environnement.
In Pelletier et R. Bujold - "Pour une approche éducative en orientation"
G. MORIN - MONTREAL - 1984

LECOMTE C.
L'orientation à la recherche de son identité.
In bulletin de l'ACOF, numéro spécial : "Le conseil en Orientation"
E.A.P. - 1988

LECOMTE C. et ALAIN M.
"Les facteurs communs dans les entretiens psychothérapiques."
In Psychologie Française. 1990. volume 35/3

LEU A.
"L'entretien de conseil : un travail de relation."
In Questions d'orientation. n°4, 1995

.Article qui, à partir d'exemples concrets, montre comment on peut faire du counseling en orientation.

LEU A.
"Entretien de conseil en orientation, autosupervision, changement, résistances au changement. Grille d'analyse de la psychologie du soi"
Textes de l'Université Académique « Approfondissement de la dimension psychologique du conseil en orientation » SAIO CAEN juin 2000.

ORIENTATION SCOLAIRE ET PROFESSIONNELLE
Numéro spécial : le conseil en orientation
Mars 2000/VOL.29/N°1
Articles de Blanchard, Lhotelier, Guichard, Zarka, Lecomte et Guillon etc.
En lien avec la professionnalité des Conseillers d'orientation-psychologues..

REVUE QUEBECOISE DE PSYCHOLOGIE. Vol. 20 n° 2 1999
La psychothérapie humaniste-existentielle au Québec à travers ceux qui l'ont marquée.

Cette revue contient entre autre des articles de C .LECOMTE et A. RICHARD. Citons de C. LECOMTE « Face à la complexité et à l'incertitude : l'impossibilité de se défaire de soi »

REVUZ C.
"Ni thérapeute, ni expert. L'entretien de bilan-orientation à la recherche de sa spécificité"
In Education Permanente N°108, 1991
Article qui positionne bien la problématique du conseil en orientation. Le travail de counseling d'emploi proposé par C. LECOMTE est une réponse aux questions posées par C. REVUZ.

D'AUTRES LIVRES…

CHAMBON O. et MARIE-CARDINE M.
Les bases de la psychothérapie ;
Dunod 1999.304 pages

Une approche éclectique de la thérapie qui s'inspire beaucoup de tous les travaux nord américains. Cependant, dans cette approche, le thérapeute reste un expert de la problématique du consultant.

NORCROSS J C. et GOLDFRIED M R. (sous la direction de.)
Psychothérapie intégrative
Desclée de Brouwer 1998. 408 pages.

Introduction de Max Pagès, textes traduits de l'Américain, c'est un des rares ouvrages français qui aborde la question des facteurs communs.

CYRULNIK B.
Un merveilleux malheur.
Editions Odile Jacob. 1999. 239 pages.

Il y parle de la résilience, c'est à dire de la capacité à se développer en dépit de l'adversité. La résilience pour se développer a besoin de rencontrer une relation authentique d'aide et du soutien.

DEJOURS C.
Travail, usure mentale.
Centurion/Bayard éditions, nouvelle édition 1993

La souffrance en France. *La banalisation de l'injustice sociale.*
Le Seuil, 1998.

GUEDON M-C. et SAVARD R.
Tests à l'appui « Pour une intervention intégrée de la psychométrie en counseling d'orientation »
Les éditions Septembre (Québec) Collection Libre Cours. 2000.

GUILLON V.
Thèse de doctorat : psychologie du counseling et psychologie sociale : le rôle de la comparaison sociale dans l'entretien d'orientation.

Université Paris V - René Descartes. Institut de psychologie. 2003. 612 pages.
Un travail précis qui clarifie les notions et fait le point sur les recherches en counseling. Pour l'instant le seul en France.

Liste des membres du GFA

(liste de départ établie en septembre 2000)

- Annie BIERMAN
- Gérard DESDEVISES
- Jean-Michel DUPRAT
- Christine ERAUD
- Annie FOURMOND-SURBLED
- Josette GARDIA
- Yves GOURVIL
- José GUERIN
- Joëlle LEQUERTIER
- Alain LEU
- Christian PELLOIS
- Yolande ROLET-BENABIB
- Martine SAGNE-METIER
- Bernadette TOULEMONDE
- Patricia TOUTAIN
- Marie-Françoise TRIQUENEAUX
- Corinne VIVIER