



Gérer le temps de rencontre avec mon client.

Colette Charpentier, c.o.

Lors de conversations avec des collègues, quel que soit leur domaine de pratique, la discussion porte parfois sur la difficulté à gérer le temps de rencontre avec certains clients.

« Quand la rencontre se termine, il a toujours quelque chose à rajouter. » – « Je m'impatiente, je dis que je dois partir, je trouve une excuse. » – « Je laisse une demi-heure avant le prochain rendez-vous pour ne pas pénaliser l'autre client. » – « Il est arrivé en retard, je dois quand même faire la rencontre d'une heure. »

Vous vous reconnaissez dans certains commentaires ? Alors cet article est pour vous.

J'ai vécu cette situation quand j'œuvrais dans une firme de transition de carrière où la chaise sur laquelle le client s'assoit n'avait pas le temps de refroidir entre les rencontres et où les autres activités se multipliaient, laissant peu de place à la flânerie. Ainsi être incapable de terminer mes rencontres dans le temps dévolu causait des retards qui ne m'apportaient que des ennuis ainsi qu'aux clients et aux collègues. Je me suis alors sérieusement demandé :

« Qui a un problème ? Mon client qui ne sait pas quand s'arrêter, ou moi qui ne sait pas comment le faire ? »

Voici quelques pistes de réflexion et de solution.

Rencontre initiale

Après avoir pris le temps d'écouter le client pour connaître son motif de consultation, nous pouvons déjà donner le ton à la rencontre. Entre autres, en lui disant ce qui suit :

« Vous dites que vous désirez... (son motif). Nous avons 50 minutes ensemble. Nous allons prendre du temps pour que vous m'en disiez plus sur ce qui vous amène à me consulter pour que je comprenne bien vos besoins. Puis, je vous expliquerai comment nous allons travailler ensemble. Vous pourrez me poser des questions et si cela vous convient, nous pourrons débiter. »

Une fois que j'ai une bonne idée de son motif, que j'entrevois les difficultés qu'il semble rencontrer et que j'estime pouvoir répondre à sa demande, je passe à l'étape suivante. Je lui explique comment se dérouleront nos rencontres, ma façon d'envisager sa démarche en counseling et ce que nous sommes en mesure de réaliser ensemble. Cela permet de clarifier mon rôle.

Se mettre d'accord sur les objectifs et les tâches est crucial pour éviter les malentendus et l'insatisfaction.

« Pendant votre démarche, je vais vous aider à clarifier ce qui est important pour vous... (choix / études / motivation...), ainsi qu'à identifier les difficultés que vous rencontrez. Nous travaillerons ensemble afin que vous puissiez trouver un sens à vos études (travail...). Êtes-vous d'accord avec ce que je vous propose ? »

Intervenir ainsi me permet de mettre la table pour cette rencontre initiale ainsi que pour les rencontres ultérieures.

Rencontres subséquentes

Une grande majorité de nos clients vivent de l'anxiété et cela se manifeste de différentes façons. Ce texte aborde l'une d'elles, c'est-à-dire le client volubile qui désire TOUT raconter et qui décrit son histoire avec moult détails. Car nous sommes souvent la seule personne qui l'écoute vraiment sans le juger et vers laquelle il se tourne pour trouver une solution à sa difficulté et à son indécision. Intervenir concrètement contribue à amener le client à se décoincer. Aidons-le à développer sa capacité à poser les gestes nécessaires pour définir des objectifs tout en tenant compte des obstacles qui se présentent sous de multiples formes.

Alors afin de guider le client dans cette voie, je l'avise que je vais sûrement devoir l'interrompre pour mieux le comprendre. Et je vais le faire aussi souvent que nécessaire.

Interrompre le client permet de le ralentir dans ses propos et dans ses comportements.

Et le ralentir est une intervention puissante pour le mettre en contact avec ses émotions, sur ce qui se passe dans le moment présent afin de ne pas utiliser que le rationnel dans ses réflexions et ses décisions.

Cela me donne également la possibilité de lui faire préciser ses propos et d'éviter de les interpréter indûment.

Une horloge bien en vue !

Regardez-vous discrètement l'heure sur votre cellulaire ou sur votre montre ? Cachez-vous votre horloge à la vue de votre client ?

Nous n'avons pas à jouer à cache-cache, ni à laisser le client deviner combien de temps il reste à la rencontre ! Mettons une horloge bien en vue sur notre bureau ou au mur – une mesure indispensable pour nous deux. Cela contribue à ce que le client s'approprie sa démarche. Donnons-lui le choix de décider ce qu'il veut absolument dire avant de terminer.

Fin de la rencontre

Je m'arrête environ dix minutes avant la fin de la rencontre pour conclure la séance avec le client, confirmer les activités et les observations à faire d'ici la prochaine rencontre, pour recevoir ses commentaires et fixer le prochain rendez-vous. Après son départ, il me reste du temps pour rédiger mes notes évolutives avant de recevoir le prochain client.

Et si malgré tout, mon client peine encore à quitter la rencontre, j'interviens ainsi :

« Notre rencontre est terminée, on doit s'arrêter. Serais-tu d'accord pour en parler la semaine prochaine ? »

Et j'y reviens à la prochaine rencontre. Car s'il agit ainsi avec moi, il est fort probable qu'il répète ce comportement problématique dans son milieu (école, entreprise) et je me dois d'intervenir. Je vous invite à une dernière piste de réflexion avec ces deux questions :

« Est-ce vous qui retenez votre client, le croyant insatisfait ? » ou « Craignez-vous d'aborder ce sujet avec lui ? »

Eh bien, si tel est le cas, il serait bon d'en parler en supervision !