



Tremper son gros orteil dans l'ACT

Colette Charpentier, c.o.

Traduit et adapté plus que librement de « *Dipping your toes into ACT* » de Russ Harris

Tremper son gros orteil dans l'ACT – 3

Préparer votre client à l'approche que vous utilisez.

Une démarche qui n'est pas appropriée pour un client provoque une résistance chez lui. Ainsi, s'il s'attend à ce que vous brandissiez une baguette magique pour régler ses problèmes; ou s'il vous voit comme la personne qui lui dira quoi faire dans la vie; ou encore s'il désire se servir des rencontres avec vous pour déverser son trop-plein de rancœur relativement à son employeur, ses professeurs, ses collègues, sans plus, alors il sera très surpris si vous utilisez l'ACT. Par conséquent, c'est une bonne idée de le préparer à ce qui se fera durant la démarche et à la façon avec laquelle vous l'aidez.

Tout d'abord, vous avez à décider si vous informez votre client de la façon dont vous allez travailler avec lui – c'est-à-dire utiliser la matrice et lui apprendre à observer. **L'avantage** à cela : vous vous engagez à utiliser la matrice et l'ACT. Il s'agit de la meilleure façon d'apprendre l'ACT – en le faisant réellement ! Et **l'inconvénient** à le faire ? Cela vous engage à utiliser la matrice et l'ACT !



Vous voilà anxieux, n'est-ce pas ? Bien sûr que si, car lorsqu'on change son habitude de travailler, qu'on intègre une nouvelle façon de faire, une nouvelle approche, on se sent beaucoup moins confiant que si l'on continuait à faire comme avant.

Certains remédient au problème ainsi : « *Je vais faire quelques rencontres avec le client et je me ferai une idée si je l'utilise ou non.* » C'est une stratégie qui se tient, en théorie, mais elle crée souvent plus de problèmes qu'elle n'en résout. Tels que... ?

Eh bien, d'abord, vous ratez de nombreuses occasions d'utiliser la matrice ACT dès le début. Nous verrons plus tard comment on peut intégrer les processus ACT en écoutant l'histoire du client, simplement par les questions qu'on lui pose.

De plus, vous risquez réellement d'obtenir des réponses incohérentes ou d'envoyer un message contradictoire si vous tentez de travailler avec deux approches distinctes et des modèles qui traitent les pensées et les émotions difficiles de façon différente. Et finalement, si vous désirez améliorer votre pratique de l'ACT, vous devez profiter de toutes les occasions possibles de l'utiliser. Plus vous hésitez, plus vous retardez ce moment, et inévitablement, moins vous l'utiliserez.

Notez qu'il n'est pas indispensable, ni souhaitable de *nommer expressément* l'approche avec laquelle vous travaillez. Ce n'est pas une obligation et peu de clients s'en soucient. Dans certains cas, cela peut même vous entraîner dans des explications théoriques et peu utiles dans lesquelles vous risquez de vous perdre et de perdre le client. D'ailleurs, le faisiez-vous avant d'adopter l'ACT comme approche ? Il est toutefois impératif d'informer votre client entre autres, des services que vous pourrez lui rendre et des limites de la démarche.

Il est toutefois impératif d'informer votre client, entre autres, des services que vous pouvez lui rendre et des limites de la démarche. Cela s'insère dans le consentement éclairé ¹.



Cependant, sans *nommer* l'approche ACT, il est primordial d'informer votre client du travail que vous ferez ensemble et de la façon dont vous abordez la démarche de counseling de carrière ou de thérapie. À cet effet, la matrice vous aide car elle illustre votre façon de procéder et comment vous travaillerez ensemble (conseiller et client) dans la démarche. Voici une façon de présenter votre approche au client.

Je vais vous aider à :

1. Clarifier qui ou quoi est important pour vous : comment vous aimeriez vous comporter vraiment; ce que vous voudriez défendre ; ce qui vous donne une raison d'être ; comment vous aimeriez idéalement traiter tous et tout.
2. Apprendre de nouvelles compétences pour faire face plus efficacement à des obstacles (pensées difficiles, émotions inconfortables) pour qu'ils aient moins d'impact et d'influence sur vous.
3. Agir *avec* les obstacles et à vous engager dans des actions en vue de vous approcher de ce qui est important.

Si votre client refuse de travailler ainsi, vous aurez alors à choisir un autre modèle ou à le référer. Par expérience, je peux affirmer que la grande majorité des clients répond favorablement à cette demande. Je vous invite à pratiquer quelques fois, seul, ce que vous leur direz puis d'oser l'utiliser.

Je vous suggère d'utiliser les phrases des points 1, 2 et 3 et de les dire mot pour mot. Ces éléments ont été écrits après plusieurs essais et erreurs, en essayant de décrire succinctement ce que nous faisons afin que le client puisse comprendre rapidement et acquiescer à la démarche. Toutefois, utilisez votre façon de vous exprimer et les mots auxquels votre client peut s'identifier. (Par exemple, vous pouvez changer le mot « compétences » par « façons »). Quoi que vous fassiez, ne dites PAS des choses comme : « *Nous allons essayer de vous débarrasser de vos pensées et de vos émotions difficiles* ». Plusieurs clients ne comprendraient pas, pourraient s'offusquer et, de toute façon, ce n'est PAS ce que nous faisons.

Vous pouvez aussi adapter le texte de la semaine dernière comme suit : « *J'ai suivi une formation récemment et j'ai connu un nouvel outil. Je l'ai essayé sur moi – avec mes propres difficultés et je crois que vous pourriez l'apprécier également. Seriez-vous d'accord pour l'essayer ?* »

Si le client accepte, alors ajoutez : « *Alors voici ce que cela implique...* » et continuez en présentant les points 1, 2 et 3 ci-dessus ou encore en présentant la matrice en 4 questions.² Bien entendu, il y a plus que cela pour préparer votre rencontre avec votre client, toutefois, commencer ainsi est déjà un bon départ. Je vous invite à pratiquer cette présentation quelques fois et à l'essayer dans vos rencontres. Puis observez, avec ouverture et curiosité ce qui se passe, et quelle différence cela apporte à votre travail.

© Russ Harris, 2013

¹ Note de traduction : Pour le conseiller d'orientation - voir Section II – Consentement du Code de déontologie de l'OCCOQ <http://orientation.qc.ca/files/Code-de-déontologie.pdf> et le Guide relatif aux aspects déontologiques et réglementaires de la tenue des dossiers <http://orientation.qc.ca/files/guiderelatif-Tenue-de-dossiers.pdf>

² Voir Guide du participant – Formation de base 1 – ACT et counseling de carrière