



Pour une alliance solide en counseling

Colette Charpentier, c.o.

3 juillet 2019

L'être humain est un mammifère social qui est fait pour la proximité et qui a besoin de connexions profondes. Notre instinct nous amène à nous connecter et la qualité de nos relations interpersonnelles est un facteur fondamental de notre bien-être. Ce besoin étant primordial, il est également présent lors de nos rencontres avec un client.

L'alliance de travail, ici l'alliance en counseling, se définit globalement comme la collaboration active et mutuelle entre le conseiller et son client. Bien que peu d'études aient été réalisées relativement à la relation en counseling de carrière, il en existe d'innombrables en psychothérapie. Les résultats de plusieurs d'entre elles démontrent qu'indépendamment de l'approche et des techniques utilisées, c'est avant tout la qualité du lien qui garantit le succès de la démarche. Tout porte à croire qu'il en est de même pour celui que l'on crée avec notre client et qu'au cœur du succès de nos interventions réside l'importance de l'alliance de travail.

Parmi les conséquences négatives d'une faible ou inadéquate alliance, on retrouve l'inaction, un faible engagement ou un désengagement chez le client et même l'abandon de la démarche.

Toutefois, lorsqu'on établit et maintient une alliance significative, les conséquences positives sont visibles : notre client s'engage et collabore, contribuant ainsi à une plus grande probabilité de « réussite » quant aux résultats de la démarche.

Une relation solide, ouverte et respectueuse est de la plus haute importance pour créer suffisamment d'espace et de sécurité pour que le client participe pleinement à sa démarche, prenne le risque d'explorer de nouvelles manières d'interagir face à ses difficultés, dénoue des impasses et ainsi se permette d'identifier ce qui est important pour lui et marcher dans cette direction. Cela en s'appuyant sur la qualité et la force de l'alliance de travail.

Cependant, cette alliance n'est pas sans défi. En voici trois que nous rencontrons régulièrement quelle que soit la clientèle desservie.

Premier défi : S'entendre sur les objectifs et les tâches.

Il est primordial de vérifier les attentes et les perceptions du client qui sont souvent fort différentes de ce que le conseiller a à offrir. Car beaucoup d'entre eux nous voient encore comme la solution rapide à leur problème d'indécision. La bonne vieille baguette magique ou la célèbre boule de cristal ne sont pas disparues de l'imaginaire de plusieurs.

Il est donc essentiel de clarifier d'abord notre rôle, d'expliquer le travail que l'on fera ensemble ainsi que la façon dont se déroulera cette démarche.

Puis ensemble, le client et le conseiller s'entendent sur les tâches et les objectifs de la démarche. Ces facteurs sont interreliés et constituent les éléments de ce premier défi afin que par la suite l'alliance soit établie et maintenue tout au long des rencontres.

Deuxième défi : Établir et maintenir une alliance de qualité.

La qualité de l'alliance se bâtit entre autres par la bienveillance, l'empathie et l'absence de jugement démontrés par le conseiller, par son écoute et son soutien continu ainsi que par un respect mutuel qui engendrent confiance et engagement. Cependant, comme toute autre relation, la relation en counseling n'est jamais établie en permanence. Tout n'est pas gagné définitivement lorsqu'elle est construite, car la maintenir est crucial et est affaire de tout moment puisqu'elle est sujette à des fluctuations.

Ainsi être pleinement présent à ce qui se passe lors des rencontres, nous permet de réaliser quand des obstacles se présentent et lorsqu'il y a risque de s'engager dans une impasse.

Car il est fréquent que ces obstacles soient fonction d'une alliance de travail fragile ou en rupture. Dès qu'une fluctuation est détectée, on se doit de réagir. S'agit-il d'une hésitation, d'un malaise, d'un changement de ton, d'un silence inhabituel, d'une attitude différente, ou encore l'annulation d'un rendez-vous sans raison valable ? Un signal d'alarme a retenti; le troisième défi pointe son nez. Ignorer en espérant que cela disparaisse ou faire fi de l'inconfort qui surgit, constituent deux moyens infaillibles de mettre en danger l'alliance.

Troisième défi : Restaurer l'alliance en cas de fluctuation ou de rupture.

Tel que mentionné ci-haut, dès que vous entendez l'alarme, il y a urgence d'agir. Car malgré tous nos efforts, nul n'est à l'abri d'une fluctuation ou d'une rupture d'alliance

Comme ces dernières représentent un défi particulièrement difficile à relever, je réserve ce sujet pour un prochain texte où j'évoquerai les contextes susceptibles de provoquer cette situation et j'apporterai des suggestions pour réparer une alliance qui s'est affaiblie ou encore la rétablir lorsqu'il y a rupture. Toutefois, disons que la première étape pour faire face à cette situation consiste d'abord, vous vous en doutez bien, à prendre conscience qu'il se passe quelque chose d'inhabituel ou de différent dans la relation.

En conclusion, la société ne cesse d'évoluer et les personnes qui la composent font face à des problématiques qui nous amènent loin du rôle traditionnel dont le conseiller faisait preuve dans les débuts de l'orientation alors que l'on tentait d'établir une adéquation entre la connaissance de soi et la connaissance des professions et leurs caractéristiques. Nous avons désormais à mettre en place des interventions psychologiques qui seront bénéfiques pour le client afin de le préparer aux difficultés et à la complexité de la vie professionnelle du XXI^e siècle. Et le lien que nous créons et que nous maintenons avec notre client tout au long de nos rencontres est de la plus haute importance pour l'accompagner alors qu'il se présente devant nous avec toute sa vulnérabilité. Alors n'hésitons pas à nous arrêter et à observer si nous mettons en place les conditions pour en maintenir la qualité.

Colette Charpentier, c.o., possède plusieurs années d'expérience en counseling de carrière, principalement auprès d'une clientèle adulte de divers niveaux et secteurs d'activités ainsi qu'auprès d'organisations. Formatrice ACT et superviseure, elle participe à l'intégration de ce cadre théorique en counseling de carrière. Préoccupée par l'importance que le travail représente dans notre vie, elle a à cœur de contribuer à ce que la personne y trouve une place qui donne un sens à sa vie.