



Un défi de taille : restaurer l'alliance

Dans un article précédent, j'ai abordé l'importance d'établir une alliance solide avec son client afin de créer suffisamment de sécurité pour qu'il participe pleinement à sa démarche et ainsi se donner l'occasion de prendre le risque d'explorer de nouvelles manières d'interagir face aux obstacles qu'il rencontre et de contribuer à dénouer des impasses qui le freinent.

Je rappelle ici, très brièvement les deux premiers défis qu'on risque de rencontrer et, très succinctement, comment les relever. D'abord le **1^{er} défi, s'entendre sur les objectifs et les tâches**, puisqu'il est essentiel de vérifier les attentes et les perceptions du client. **Comment y arriver ?** Entre autres, en clarifiant d'entrée de jeu notre rôle et le travail que l'on fera ensemble ainsi que la façon dont se déroulera cette démarche.

Établir et maintenir une alliance de qualité constitue le **2^e défi. Comment y arriver ?** En faisant preuve de bienveillance, d'empathie, ainsi que par l'écoute et un soutien continu tout en s'abstenant de juger et en faisant de notre mieux pour être à l'affût du moindre changement.

Car cette alliance n'est jamais établie en permanence et il peut se produire des fluctuations ou même une rupture. Voici où le **3^e défi** se pointe : **Intervenir pour réparer l'alliance** quand il y a fluctuation, la renforcer lorsqu'elle est fragilisée et la rétablir en cas de rupture. Mais encore faut-il le détecter ce défi !

Quels en sont les indices ? Ils peuvent être nombreux et varient selon votre client. Une hésitation, un malaise, un changement de ton ou de posture, un silence inhabituel, une attitude différente, une plus grande nervosité ou au contraire une apathie soudaine, sans oublier un retard à un rendez-vous ou son annulation sans raison valable. Tous ces éléments et bien d'autres sont des signaux d'alarme. Alors rester présent à ce qui se passe à tout moment au cours de la rencontre permet de réaliser quand des obstacles se présentent et lorsqu'il y a risque de s'engager dans une impasse. Puis dès qu'un indice est détecté, on se doit de réagir. Ignorer ces signaux en espérant que « cela » n'existe pas, que « cela » disparaisse ou en faisant fi de l'inconfort qui surgit, constituent des moyens infaillibles de mettre en danger l'alliance. Utiliser vos réactions comme baromètre vous met sur la piste des changements qui peuvent provoquer des tempêtes plus ou moins importantes.

À quoi est-ce dû ? Un malentendu ou un désaccord face aux objectifs ou aux attentes (1^{er} défi), une erreur du client ou la vôtre, une demande incohérente ou inadéquate de votre part, une structure de rencontre inappropriée, une réponse ou une intervention maladroite ou au mauvais moment ; par exemple, donner des solutions au client ou chercher à le rassurer alors qu'il exprime des doutes ou des difficultés, imposer un plan d'action. De plus, certains types de confrontation ou encore l'invalidation du client risquent de créer des microruptures d'alliance. D'autres interventions telles qu'imposer des valeurs, porter des jugements ou éteindre des rêves peuvent également provoquer des microagressions et mettre en danger la relation.

Bien entendu, le type d'attachement du client et le vôtre ainsi que leur interaction jouent ici un rôle important car ils peuvent être source de désaccordage. Comme je n'aborde pas cet élément dans ce texte, je vous invite à vous intéresser à cet aspect en révisant les caractéristiques des types d'attachement ainsi que les vulnérabilités qui leur sont rattachées et qui interagissent nécessairement dans la dynamique des rencontres.

Comment réparer ? Il n'y a pas de recette magique, cependant voici une série d'actions susceptibles de contribuer à rétablir l'alliance.

1. Aborder le sujet : ouvrir la discussion, en parler, accepter de discuter de ce qui se passe ici, maintenant.
2. Faire part de nos observations avec empathie, curiosité et ouverture.
3. Refléter les indices que vous avez décelés et encourager la verbalisation sans aucune interprétation. Par exemple : « *Tu sembles particulièrement silencieux aujourd'hui et je me demande ce qui se passe.* »
4. Persister si le client ne se dévoile pas facilement : « *Si ce n'est rien ou si c'est un sujet que tu ne souhaites pas aborder, c'est ok. Si ce n'est pas le cas, je t'invite à me parler librement de ce qui se passe pour toi.* »
5. Valider votre client lorsque ce dernier manifeste du mécontentement, de l'inconfort ou tout autre élément ayant provoqué un changement. Le faire de son mieux selon ce que le client exprime qu'il s'agisse d'une erreur de votre part ou de la sienne, d'une méprise, d'un manque de sensibilité ou de toutes causes externes.
6. Présenter des excuses si vous n'aviez pas réalisé que les propos que vous avez tenus pouvaient causer de l'inconfort ou du stress au client, pour un réel manque de sensibilité ou encore pour une maladresse ou une erreur commise. Puis poursuivre jusqu'à ce que le client se sente entendu, validé et compris.
7. S'il y a lieu, valider l'autoprotection lorsque le client se ferme, qu'il refuse d'aborder des sujets tout à fait pertinents pour sa démarche, qu'il prend une distance pour se protéger quelle qu'en soit la cause et indépendamment de votre apport.
8. Revenir au premier défi, et se remettre d'accord sur les objectifs et les tâches de la démarche.

Dans toute relation, les fluctuations sont inévitables car il est souvent difficile et même impossible de répondre à toutes les attentes. Toutefois, l'important est de reconnaître l'inconfort, autant le vôtre que celui du client, puis d'agir pour régler les fluctuations et les ruptures de l'alliance dans une relation de counseling qui se construit en tout temps.

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.

Article paru dans **ORIENTATION** – Octobre 2019