



La semaine dernière, j'ai dû faire appel à un plombier – appelons-le Maxime – pour un problème de tuyauterie au sous-sol de la maison. Arrive donc Maxime le plombier qui me demande. « *Comment puis-je vous aider ?* » À sa question, je réponds par une autre question : « *Pouvez-vous me dire combien cela va me coûter ?* » Et Maxime de me répondre : « *C'est un peu prématuré et je ne peux vous le dire maintenant, je dois d'abord évaluer la situation et réaliser quel est l'ampleur du problème. Dites-moi ce qui se passe.* »

Et me voilà partie avec mes détails, et mon explication un peu confuse de la situation. Terminant mon histoire en lui disant : « *Je ne sais plus quoi faire et je n'arrive pas à régler le problème toute seule. D'ailleurs, j'ai déjà recouru au service d'un autre plombier et ça n'a rien donné.* » Sa question suivante m'a semblé très pertinente puisqu'il me demanda : « *Qu'est-ce que mon confrère a fait pour régler votre problème.* » Et moi de lui dire que j'ignore ce qu'il a fait et comment. Mais que de toute façon, cela n'a rien réglé.

Maxime a poursuivi en vérifiant et en précisant à l'aide de plusieurs questions concrètes ce qui se passait et pour documenter ce problème auquel je faisais face. Puis il prit du temps pour observer et évaluer de ses propres yeux ce qui se passait avec la tuyauterie. Et à ma grande satisfaction, il me dit : « *Je crois que je peux vous aider. Cependant, je ne peux pas tout refaire à neuf, alors nous allons vérifier ensemble ce que vous aimeriez régler.* »

Et vous pensez bien que ma prochaine question fut la suivante : « *Combien de temps cela vous prendra-t-il, c'est assez urgent car j'attends des amis la semaine prochaine ?* » Ce à quoi Maxime me répondit : « *En fait cela dépend de vous, de ce qui a été fait jusqu'à maintenant, de ce que vous visez et jusqu'à quel point vous désirez améliorer votre situation et aller plus loin dans le changement à effectuer.* » S'ensuivit une conversation pour régler l'essence même du contrat : ce que je désirais changer et améliorer, le budget que je voulais y consacrer ainsi que le temps que je lui accordais pour le faire. Puis Maxime conclut notre échange en me disant « *Êtes-vous d'accord avec ce que je vous propose et ce que je vais faire ?* »

Vous avez bien deviné que cela ressemble à ce que nos clients nous demandent souvent en début de démarche. Il vous suffit de changer le mot *plombier* par *conseiller*, et vous observerez que vous avez probablement déjà entendu cette conversation dans votre bureau. Car plusieurs de vos clients vous ont sans doute posé ces questions ou des questions semblables à celles que je posais à Maxime. Bien sûr, notre travail de counseling est différent de celui du plombier, cependant, mon intention était de vous illustrer l'importance de bien comprendre d'abord le motif de consultation du client et de s'assurer qu'il comprend bien mon rôle, surtout en cette période de pandémie, ère trouble, incertaine et perturbatrice pour la très grande majorité de notre clientèle, tout âge confondu.

L'aspect *counseling* de notre rôle a toujours constitué une part importante de nos interventions – bien que souvent méconnu de plusieurs de nos clients tout comme de nos collègues de travail et de nos superviseurs.

Aujourd'hui, face à ce que la planète entière vit, laissons le counseling prendre toute la place qu'il se doit de prendre dans nos interventions.

Cela contribuera à une démarche plus aidante et plus satisfaisante, autant pour le client que pour nous.

Car il faut bien se le dire, le client nous voit souvent, et malheureusement encore aujourd'hui, comme un « orienteur » qui va lui dire quoi faire, en un coup de baguette rapide, face à ses interrogations, à ses craintes, à son anxiété, à son indécision et face aux obstacles qui l'empêchent de s'engager dans une direction qui donnerait un sens à sa vie.

J'entends souvent le client dire : « *Je n'y arrive pas et j'aimerais que vous m'aidiez.* » Le mot « aider » peut prendre ici de multiples significations et notre premier réflexe se doit d'en préciser le sens : « *Aider, sous quels aspects ?* » Espère-t-il qu'on l'aide face à son indécision ? Face à l'anxiété qu'il ressent ? Face au deuil qu'il n'arrive pas à faire à la suite d'une perte d'emploi ou du refus dans un programme ? Face à ses pensées désagréables ? Face à ses émotions inconfortables ? Face à son manque de motivation ? Je m'arrête ici, mais vous voyez que la liste pourrait s'étirer longuement.

Ainsi, une fois le motif clairement identifié, nous passons à l'étape de l'évaluation.

Quel que soit notre modèle théorique, il est primordial d'évaluer le client et son fonctionnement.

Cette évaluation adéquate permet de comprendre ce qui l'a amené à ressentir un manque d'estime de soi ou de confiance en lui, ou ce qui le maintient dans son incapacité à décider, ce qui cause sa démotivation ou une anxiété accrue ou encore sa difficulté à passer à l'action. Ici encore la liste peut être longue.

De plus, si avant la pandémie, des études estimaient que plus de 50 % des personnes qui amorçaient un processus de counseling de carrière éprouvaient de la détresse psychologique, on peut, sans se tromper, estimer que ce pourcentage a sûrement augmenté, après près de deux ans de contraintes et de montagnes russes face à la crise qu'elle a provoquée. Il est donc d'autant plus important d'évaluer le réel besoin du client et d'intervenir adéquatement pour y répondre. Ne craignons pas de toucher les obstacles intérieurs. Et pour s'en assurer, posons d'abord la question au client : « *Comment puis-je vous aider ?* ».