

Montpellier 2013 : congrès International de l'AIOSP.

Thème : « *L'orientation : un droit de l'homme ou du citoyen ?* »

Présentation d'un symposium par TRAVERSES : « *formation et supervision en counseling : une approche psycho-sociale au service de la personne, dans le respect des droits de l'homme et du citoyen.* »

Participants

Coordination de l'ensemble : Alain LEU.

Communication 1 : Alain LEU.

Communication 2 : Brigitte BOURCIER, Nadine CHARESSON.

Communication 3 : Liliane MURATET, Jean-Pierre CADREILS.

Communication 4 : Manon POULIOT, Sylvie GRAULLE.

Bibliographie jointe (10 ouvrages maximum)

BORDERS, L. D. & BROWN, L. L., 2005. *The new handbook of counseling supervision*. Mahwah, NJ: Lahaska Press.

DELOURME, A., MARC, E., et col, 2007. *La supervision en psychanalyse et en psychothérapie*, DUNOD.

GUILLON, V., 2003. *Psychologie du counseling, et psychologie sociale : le rôle de la comparaison sociale dans l'entretien d'orientation*, thèse de doctorat, Université de Paris V.

HILL, C., E., 1993. Editorial, *Journal of Counseling Psychology*, 40, 2, 252-256.

LECOMTE, C. 1999. *Face à la complexité et à l'incertitude : L'impossibilité de se défaire de soi*. Revue Québécoise de Psychologie, 20 (2), 37-63.

LECOMTE, C., & TREMBLAY, L. (1987). *Entrevue d'évaluation en counseling d'emploi*. Montréal, Institut de Recherches Psychologiques.

LECOMTE, C., SAVARD, R., DROUIN, M.-S., GUILLON, V., 2004. Qui sont les psychothérapeutes efficaces ? Implications pour la formation en psychologie. *Revue québécoise de psychologie*, 25 (3), 73-102.

LECOMTE, C., SAVARD, R., 2004. La supervision clinique : un processus de réflexion essentiel au développement de la compétence professionnelle in *Manuel de réadaptation psychiatrique*.

LECOMTE, T. & LECLERC, C. (dir.) Presses de l'université de Québec, Montréal.

LHOTELLIER, A., 2000, L'acte de tenir conseil, *L'orientation scolaire et professionnelle*, 29, 1, 27-50.

ROGERS, C., 2001. *L'approche centrée sur la personne*, Randin, Lausanne.

Mots clés (5 maxi à choisir dans une liste) : respect, solidarité, lien social, citoyenneté.

Axe : la formation des conseillers.

Champ : l'individu.

Résumés des communications

Résumé de l'exposé introductif.

Il est parfois difficile de cerner ce qu'est le counseling, tant ses champs d'intervention sont étendus et différents. De plus, il est mal connu en France où son implantation universitaire reste peu importante. Qu'est-ce donc que le counseling ? Quels sont ses références théoriques ? En quoi et comment peut-il à la fois aider la personne et contribuer à construire des citoyens ? Quelle pertinence y a-t-il à utiliser le counseling dans le champ de l'orientation ? Et plus particulièrement pour l'orientation tout au long de la vie dans le contexte français ?

Réfléchir au counseling d'orientation, c'est aussi se poser la question de la formation des conseillers. Quelles sont ses compétences ? Comment les acquérir ? Comment les mettre en œuvre dans un contexte difficile où le conseiller est pris dans des tensions fortes entre injonctions institutionnelles et demandes individuelles ?

Les quatre interventions de ce symposium tenteront de répondre à ces questions.

La première présentera le counseling, apportera des éléments de définition, illustrera ses champs d'intervention et sa fonction sociopolitique. Elle clarifiera ses références théoriques, ses valeurs et explicitera ce qui différencie counseling et coaching. Y sera commentée la posture spécifique du counseling, approche psychosociale qui travaille avec la personne en interaction avec son environnement et aide chaque individu à trouver un équilibre entre ses droits et le respect des droits collectifs.

La seconde communication se centrera sur l'utilisation du counseling en orientation en France, plus précisément sur l'entretien de conseil et la notion de tenir conseil. La spécificité de ce type d'entretien, ses objectifs son déroulement seront explicités. Le contexte sociopolitique de l'orientation tout au long de la vie y sera analysé. La posture éthique du conseiller pris dans des tentions entre demande de l'institution, demande sociale des individus, respect de la personne etc. sera questionnée. Dans un tel contexte, tenir conseil ne peut exister qu'avec des conseillers possédant une solide professionnalité et conscients de leur responsabilité : c'est, entre autre, une question de formation et de supervision.

La formation des conseillers sera abordée dans la communication 3. A partir de l'éclairage théorique fourni par l'hypothèse des facteurs communs aux relations d'aide, il s'agira de clarifier les compétences attendues d'un conseiller et de présenter des modalités de formation qui travaillent ces compétences. Un exemple de formation expérientielle : « la méthodologie Lecomte », sera explicitée à partir d'une longue expérience de formation, en France et au Québec.

La communication 4 explicitera la supervision. A partir d'exemples concrets de supervision et en interrogeant les réactions des participants, il s'agira de faire comprendre de manière expérientielle ce que représente ce travail de supervision. Expliciter comment ce travail aide le psychologue à se maintenir dans un processus de développement de conscience réflexive de soi en relation, processus indispensable pour conserver et développer une qualité d'exercice professionnel éthique et responsable.

Communication 1. Qu'est-ce que le counseling, quels sont ses champs d'application, ses spécificités, ses valeurs ?

Dans la culture anglo-saxonne, le mot counseling désigne des pratiques très diverses concernant le soin, l'orientation, l'information, le soutien. Les buts généraux étant « *Aider les personnes à résoudre les problèmes et à faire face aux difficultés de la vie, ou en d'autres termes, aider les gens à changer.* » (HEPPNER, 1978, cité par GUILLON 2003, p. 7). Les caractéristiques majeures du counseling peuvent se résumer en quelques points (HILL, 1993, p.252) : « *une centration sur les personnes « normales » plutôt que sur les personnes gravement perturbées* », « *une focalisation sur les ressources et les potentiels de la personne, quel que soit l'importance du problème posé* », « *une prise en compte des interactions personne/environnement plutôt qu'une centration exclusive sur la personne ou sur l'environnement* ».

Les divers champs d'intervention du counseling en France seront présentés.

Depuis C. ROGERS son principal initiateur, jusqu'au courant de recherche actuel sur l'intersubjectivité, les nombreuses références théoriques qui influencent le counseling, témoignent d'une approche éclectique et intégrative ; elles seront explicitées.

Au plan des valeurs, la notion de « tenir conseil » qui est au cœur de l'entretien de counseling est basée sur une vision de l'humain et de la société. Le tenir conseil défend l'idée selon laquelle, les humains, face à la réalité, aussi difficile soit-elle, sont capables et ont besoin de construire du sens, d'élaborer un jugement personnel, de mettre de l'intelligence dans l'agir, de mettre en œuvre des projets qui prennent en compte leur être global en interaction avec l'environnement. Dans ce sens, le counseling propose une posture philosophique et politique : comment offrir à l'humain, l'espace mental, le temps, la relation, qui vont l'aider à devenir capable de s'approprier ses décisions, face aux choix et aux difficultés qu'il rencontre, tout en comprenant et respectant les autres dans une attitude citoyenne ? Cette posture du counseling sera explicitée en clarifiant ses différences d'avec le coaching. Les valeurs du counseling et de la psychologie humaniste seront questionnées : si le conseiller travaille sur la transaction personne/environnement, il cherche aussi à avoir un impact sur la société, encore faut-il dire comment.

Tenir conseil, c'est aider chacun à comprendre sa situation, à prendre sa part de responsabilité, mais aussi à en connaître les limites. « *Plus il y aura de violence, de souffrance, d'ignorance, d'incommunication, de rareté du temps, de manque de repères, de nihilisme complaisant, d'insignifiance, plus il y aura besoin de tenir conseil. On ne peut négliger cette nécessité si on ne veut pas d'experts qui décident à notre place* » (LHOTELLIER, 2000, p. 47). Offrir aux individus l'espace et le temps pour délibérer avant d'agir, ou pour comprendre dans l'après coup le sens de leurs actes, c'est se placer du côté du développement de l'humain, de la conscience, c'est refuser la violence qui veut utiliser l'homme sans le prendre en compte dans sa globalité. La personne encombre et dérange les agencements technocratiques. C'est pourquoi « *tenir conseil ne peut exister qu'avec la pensée forte de conseillers conscients de leur tâche* » (ibid., p 47).

Faire ce travail de conseil, et le maintenir dans un contexte socio-économique, politique et intellectuel très défavorable se fonde sur une professionnalisation affirmée des conseillers. La question de la professionnalité des conseillers sera abordée dans les communications 3 et 4.

Communication 2. Le counseling de carrière, en France. L'entretien de conseil : compétences, méthodes, objectifs, fonction sociale.

Dans le cadre de l'accompagnement à l'orientation tout au long de la vie, le counseling propose des outils divers (tests, histoire de vie, etc.) Nous focaliserons cependant cette intervention sur la pratique de l'entretien de conseil. L'entretien individuel est un dispositif utilisé dans différents contextes : orientation scolaire, orientation des jeunes en situation d'insertion, adultes vivant des transitions, bénéficiaires de bilan de compétences, candidats à une VAE, etc.

Dans un premier temps, l'intervention redéfinira ce qu'est un entretien de counseling, la posture spécifique du conseiller centré sur la personne et précisera la notion de tenir conseil appliquée à l'orientation en tenant compte des différents publics potentiels (du collégien à l'adulte qui vit des transitions). Dans cette démarche, l'entretien n'est pas une simple technique au service de l'accompagnement mais un processus de co-construction mis en œuvre entre le conseiller et son consultant, processus soutenu par la posture du conseiller.

Les objectifs de l'entretien d'orientation, ses étapes et son déroulement seront précisés : de la phase d'accueil jusqu'à la phase de mise en œuvre de solutions qui tiennent compte des ressources du consultant et de son milieu. Il s'agit d'accompagner le changement, et d'aider à la prise de décision en prenant en compte les phénomènes d'autoprotection liés à l'ambivalence du consultant face à ce changement. Cela demande des compétences spécifiques, psychologiques, techniques, relationnelles et de conscience de soi en situation d'entretien, qui seront décrites.

Les composantes sociales et politiques de l'orientation, seront abordées : l'orientation carrefour entre les contraintes socioéconomiques, politiques, culturelles et lieu d'expression du désir de l'individu ; cet ensemble de données personnelles et sociétales qui se croisent lors d'un entretien où se mêlent écoute et apports d'informations est difficile à gérer. Le conseiller y est souvent pris dans une tension entre ses valeurs, la commande institutionnelle, le respect de l'autre et les désirs du consultant qu'il tente d'accompagner. Comment dans ces conditions, garder sa posture, son cadre, son éthique ? Cette question sera abordée.

La fonction démocratique de l'orientation tout au long de vie est devenue une composante nécessaire et sensible dans nos sociétés. Les inégalités (qui s'accroissent) ne sont pas qu'économiques, elles sont sociales et culturelles. Il y a aussi une inégalité de rapports à la société, de rapports aux savoirs, de rapports à soi, de pouvoir sur sa vie. Face à cela, travailler pour que chacun bénéficie d'un service d'orientation tout au long de la vie prend du sens. Garder un espace pour le conseil, c'est se placer du côté du droit que devrait avoir chaque humain de penser et de construire sa vie de la façon la plus autonome possible. C'est, tout en tenant compte de l'environnement et des difficultés, essayer de donner à chacun, des possibilités de choix et donc la responsabilité d'être qui il est. Et cela, même si ces choix ne sont pas conformes à ceux que le modèle social tend à imposer. Cependant, dans un contexte difficile, tenir conseil ne peut exister qu'avec des conseillers possédant une solide professionnalité et conscients de leur responsabilité. Pour respecter cette déontologie, une exigence forte s'impose : se former et se donner les moyens d'accéder à des dispositifs de supervision, ces questions seront abordées dans les deux communications suivantes.

Communication 3. Quelle formation pour les conseillers ? Un exemple : les modalités de formation à l'entretien de conseil proposées par C. LECOMTE.

Pour accompagner à l'orientation aux différents âges de la vie, le professionnel doit posséder de multiples compétences, dans différents registres. Sa professionnalité concerne les processus d'orientation qui s'inscrivent dans les phénomènes de société. Face aux transformations multiples, le conseiller a besoin de théories pour analyser et comprendre comment l'orientation s'inscrit dans ces nouveaux contextes. Par ailleurs, les personnes qu'il accompagne vivent des difficultés d'insertion, de transition, de rupture, de déconstruction et de reconstruction identitaire liés au chômage et à l'instabilité du travail qui caractérisent l'économie mondialisée postmoderne. Des modèles d'analyse de ces phénomènes, aident le conseiller dans son accompagnement.

Ces théories et ces repères pour importants qu'ils soient, ne sont pas suffisants. Il faut en plus que le conseiller ait acquis une capacité à accompagner ses consultants avec respect et efficacité dans « l'ici et maintenant » de l'entretien. Pour accompagner dans des situations de crise ou dans des transitions déstabilisantes, le conseiller a besoin de repères par rapport à lui-même, par rapport à sa régulation en situation relationnelle. Il a aussi besoin de prendre de la distance par rapport à certaines injonctions de l'institution, pour rester au service de la personne. Il s'agit pour le conseiller de développer une conscience de soi et de ce qui se joue dans la relation, conscience qui lui donnera suffisamment de solidité intrapsychique pour à la fois écouter son consultant et en même temps gérer les injonctions afin d'accompagner de manière optimale. Notre travail de formation se focalise sur l'acquisition de ces compétences relationnelles.

La démarche de formation qui sera explicitée prend en compte les recherches sur les facteurs communs en relation d'aide, en particulier les travaux de C. LECOMTE, et opérationnalise ces recherches dans une méthodologie de formation et de supervision de l'entretien de conseil.

De multiples méta-analyses, corroborées par notre expérience clinique, soulignent l'importance des caractéristiques liées aux professionnels de l'orientation eux-mêmes dans l'impact de leurs interventions. Elles montrent que la qualité des résultats obtenus, doit beaucoup plus aux différences entre intervenants qu'aux différences entre techniques ou méthodes. Partant de ces résultats, C. LECOMTE propose de dessiner un profil des intervenants « efficaces ». Ses travaux soulignent que l'efficacité, repose surtout sur l'influence des caractéristiques du psychologue et particulièrement sur la qualité de la relation qu'il établit avec son consultant. Les implications de ces constats fondent les repères théoriques d'une méthodologie de formation et de supervision des conseillers.

Un éclairage sera proposé à partir d'une longue expérience de formation au Québec et en France. Il s'agira d'explicitier une méthodologie de formation expérientielle basée sur des modalités pédagogiques spécifiques, en particulier des mises en situation d'entretiens réels, enregistrés et supervisés. Cette méthodologie a donné lieu à diverses recherches appliquées et a conduit à l'élaboration d'un modèle de formation des psychologues, par l'autosupervision de leur pratique, modèle qui a été appliqué en France auprès des psychologues du travail et des conseillers d'orientation-psychologues de l'Education Nationale. Elle s'est étendue ensuite à divers professionnels de l'accompagnement et de l'insertion. Cette approche, intégrative, prend en compte les processus de changement du consultant, l'interaction avec le conseiller, l'alliance de travail et la nécessité de la définition d'un cadre et d'un accompagnement vers la prise de décision.

Communication 4. Supervision, autosupervision et conscience réflexive de soi en relation : comment se maintenir en processus de développement professionnel ?

L'entretien de conseil est une pratique essentielle qui nécessite de se maintenir dans un processus continu de développement professionnel.

D'une part, on peut se demander comment rendre les futurs professionnels du conseil en orientation sensibles à l'importance de construire une pratique de l'entretien qui conjugue harmonieusement savoirs, techniques et investissement subjectif ? Comment initier chez-eux l'élaboration d'une pratique fondée sur la prise en compte des facteurs subjectifs, intersubjectifs et relationnels de la situation d'entretien ?

D'autre part, les praticiens expérimentés savent que de nombreuses difficultés surgissent dans la pratique de l'intervention auprès de personnes en situation d'orientation : des impasses explicites ou implicites surviennent et se prolongent dans la relation, le découragement peut apparaître face à la difficulté et l'absence de solution. Les conseillers sont parfois soumis à une pression difficile à tolérer devant la déroute ou le désespoir des consultants. La pression des injonctions institutionnelles peut être très forte. Nombreux sont les intervenants qui rapportent avoir de la difficulté à gérer la gamme des émotions dans de telles situations. Leurs questions sont alors : comment arriver à trouver la bonne distance ? Comment ne pas se réfugier dans une approche distante ou à l'inverse être envahis par les problèmes des consultants et tenter de trop en faire ? Quand le doute s'installe, comment éviter le découragement ? Comment arriver à maintenir un engagement actif dans un développement de la compétence professionnelle et offrir des services de qualité ?

Cette communication s'attachera à montrer de quelle manière la supervision et l'autosupervision sont susceptibles de soutenir la formation des professionnels et le développement continu de leur professionnalité.

Pour ce faire, nous présenterons les objectifs et les modalités concrètes d'une supervision. Puis, nous expliciterons et illustrerons le processus de supervision (« l'entretien sur l'entretien ») en nous appuyant sur l'analyse de situations réelles de supervision dans un cadre de formation et dans un cadre de groupes de supervision.

L'analyse de ces moments de supervision nous permettra de mieux faire percevoir ce que représente le travail de supervision : comment engage-t-il les deux partenaires de l'échange ? Que se joue-t-il de spécifique dans cette situation ? Quels sont les processus dialogiques à l'œuvre dans la rencontre de supervision ? En quoi la supervision favorise-t-elle la prise de conscience de sa manière d'être en relation chez les futurs praticiens ? Comment la supervision aide-t-elle les praticiens chevronnés à renouer avec leurs ressources pour faire face aux difficultés qu'ils rencontrent ?

Nous voudrions également faire comprendre le lien qui relie l'autosupervision - démarche réflexive d'auto-évaluation - et la supervision qui a recours à un tiers. Comment une démarche faite d'allers-retours entre autosupervision et supervision permet aux professionnels d'accroître leur « conscience réflexive de soi en relation » afin « d'utiliser » au mieux qui ils sont dans l'accompagnement des consultants.