

# Aspects à considérer lorsque l'on répond aux questions et demandes des clients en thérapie centrée sur la personne

**Barbara Temaner Brodley**

*Traduction: Mauricio Leal*

Barbara Brodley, docteur en psychologie clinique, étudia à l'université de Chicago dans les années cinquante avec des collègues de Carl Rogers, notamment Nat Raskin, John Shlien et Fred Zimring. Par la suite, elle rencontra Rogers, avec lequel elle correspondit fréquemment. Formatrice infatigable, elle fut l'ardent défenseur du paradigme de la non-directivité. Elle écrivit de nombreux articles, souvent à l'attention des personnes en formation.

## Résumé

Les réponses des thérapeutes centrés sur la personne aux questions ou aux demandes qui leur sont adressées par les clients reposent sur les fondements de la non-directivité et les valeurs éthiques de l'Approche centrée sur la personne. L'auteur invite à la réflexion quant à ce que signifie écouter et prendre profondément en compte les questions et les demandes des clients.

*Mots-clés*: psychothérapie non-directive, entretien, relation thérapeutique, attitude du thérapeute, supervision, formation professionnelle, formation permanente.

Lorsqu'un thérapeute centré sur la personne s'engage dans le processus de répondre aux questions ou demandes de son client, il doit prendre en considération certains aspects de façon à respecter le client et la direction qu'il donne à l'entretien et son autodétermination.

Certains de ces aspects sont listés ci-dessous sous la forme de questions que le thérapeute peut se poser (à lui-même).

1. Est-ce que je comprends bien la question ou la demande? Ai-je besoin de poser une question de clarification au client ou lui proposer un résumé de ce que j'ai compris afin d'être certain que je comprends précisément la question ou la demande qui m'est adressée?
2. Est-ce que je ressens que mon engagement à protéger l'autonomie du client, son autorégulation et sa propre direction (autodétermination) est toujours présent lorsque je tente de répondre à sa question ou à sa demande? Puis, en même temps, est-ce que je reconnais que le client a le droit de m'adresser des questions et des demandes sans qu'elles soient interprétées ou évitées?
3. Est-ce que je suis à l'aise avec la question ou la demande? Est-ce que je me sens suffisamment confortable avec la question ou la demande pour y donner suite sans me laisser distraire ou activer mes défenses? Ai-je besoin de reporter ma réponse afin d'y réfléchir davantage ou pour recouvrer ma congruence (intégrité, unification, authenticité)?
4. Est-ce que j'ai les informations, les compétences ou les circonstances personnelles nécessaires pour répondre à la question ou accueillir la demande? Et si ce n'est pas le cas, puis-je être honnête et direct dans mon explication?
5. Suis-je en mesure de maintenir mes attitudes d'empathie et d'authenticité et de répondre avec acceptation empathique tout au long de l'interaction concernant la question ou la demande du client?
6. Est-ce que je respecte mon éthique professionnelle tout au long de l'interaction?
7. Est-ce que je me sens libre de ne pas donner la réponse à la question posée par le client ou de ne pas entrer en matière sur sa demande?

Et si je ne veux pas répondre ou entrer en matière, est-ce possible pour moi d'expliquer ma position à mon client de manière honnête et non défensive et sans sous-entendre qu'il s'agit d'un reproche ou d'une critique à son égard?

8. Est-ce que, face à ce client, mes valeurs et mes attitudes thérapeutiques (congruence, regard positif inconditionnel et compréhension empathique) sont fermement ancrées en moi? Est-ce que mes valeurs et attitudes thérapeutiques sont présentes à tout moment et toujours à même d'influencer le processus d'interaction avec le client concernant sa question ou sa demande? Est-ce que je continue à être authentique lorsque je réponds? Est-ce que je suis acceptant et non jugeant? Est-ce que je garde mon ouverture et ma disposition à réagir rapidement et positivement envers mon client et son cadre de référence interne? Suis-je dénué d'intentions directives et de buts pour le client lorsque je réponds à sa question ou à sa demande?
9. Est-ce que de son point de vue je réagis vraiment au client? Ai-je besoin, de temps à autre, de demander au client si mes réponses, provenant de mon propre cadre de référence, sont appropriées et pertinentes par rapport à ses désirs? Est-ce que je m'ajuste intérieurement au client et est-ce que j'adapte ce que je dis au client lorsqu'il m'adresse ses envies, sentiments et réactions?
10. Suis-je disposé (dans le sens de rester ouvert à comprendre le client de manière empathique) à entendre ses réactions surprenantes ou inattendues liées à ma manière d'avoir interagi avec lui lorsqu'il m'a adressé ses questions ou ses demandes? Est-ce que j'ai confiance de pouvoir répondre de manière adéquate à des réactions surprenantes ou inattendues du client? Suis-je prêt, dans le sens de me sentir disposé, à répondre à ses questions ou demandes tout en maintenant les attitudes thérapeutiques et en réagissant de manière appropriée aux conséquences inattendues ou surprenantes qui seraient dues à mes réponses ou suggestions?

En thérapie centrée sur la personne, répondre aux questions des clients et réagir à leurs demandes sont pour le thérapeute des éléments significatifs de sa manière de communiquer au client son respect et sa confiance, son attitude profondément non-directive, et de communiquer les attitudes thérapeutiques. Au mieux, les réponses que nous proposons proviennent des mêmes profondeurs de nous-mêmes que nos interactions purement empathiques.