

CONSEIL ET COMMUNICATION**Alexandra Silvaş, Assist. Prof., PhD, "Petru Maior" University of Târgu-Mureş**

Abstract: A coherent system of counseling requires the existence of trained human resources, an institutional, information, counseling and orientation services network, an ethics code and quality standards of practical work, as well as a set of working methods appropriate to the populations targeted by these services. Such a perspective imposes a re conceptualization, re systematization and reconciliation between the classic and modern, in the specific methodology area of counseling, depending on more extensive and diverse fields criteria. Our country's socio-economic dynamics requests more and more professional counseling services, offered mainly through different institutional networks of education and labor. The evaluating competence of the advisors is basic, together with individual and group counseling, implementation of career development programs, information management and using the computer and communication technologies for counseling.

Keywords: communication, counseling, orientation, education, competence

L'orientation, comprise comme une action de réglage, est abordée par des divers spécialistes comme Dewey (1972) respectivement Rotaru (2002).L'une des formes spéciales que l'idée générale de conseil la prend est celle d'**orientation** et de **guidage**. Le premier terme, **orientation**, suggère le fait que les tendances actives du conseiller sont dirigées, d'un cotée, vers un déroulement continu d'influences et de diriger les adolescents, et d'un autre cote, vers une orientation avec un caractère d'orientation. Le terme **guidage** transmet l'idée de soutenir, par collaboration avec celui qui est conseille, en respectant ses capacités natives. Dans sa qualité de conseiller, il évitera la tendance de contrôler, en restant sensible à la relation de coopération conseiller-conseillé, la seule qui garantie le résultat gagner-gagner. Ce réglage conduit à l'orientation des aptitudes et réalise l'auto- contrôle obtenu par le sujet, lui-même. Une bonne orientation implique un centrage et un contrôle de l'action, en éliminant les confusions inutiles. Cette action suppose, spécialement, des compétences de communication.

On a démontré qu'il n'y a aucun type d'activité qui ne suppose la collaboration avec un autre, dans une certain mesure. On a établi que la relation de conseil, la maîtrise de l'art de communication est une nécessité. Les habiletés du spécialiste d'*écouter*, dans l'activité de conseil, sont essentielles.

La communication interpersonnelle didactique se produit dans l'activité d'orientation scolaire, aussi. Ainsi, Dewey proposait pour cette activité l'action de *réglage et influence* (Dewey, J., 1972).

La séance de conseil

La séance de conseil individuelle – présente quelques particularités qui lui confère un certain degré de spécificité, en ce qui concerne une forme d'interview. Le conseil suppose une succession des rencontres entre deux partenaires. Fréquemment la première rencontre est la plus difficile. Le conseillé arrive au conseiller par: approches directes; sollicitation de la parte d'un proche; l'appréciation du conseiller, comme une nécessité de rencontrer l'élève.

Règles élémentaires de conseil individuelles:

- Que la séance se déroule dans un lieu spécialement aménagé, dans un cabinet;
- Que la chambre assure intimité et sécurité;
- Que le conseillé et le conseiller aient une position commode, qui leur permet le contact visuel direct;
- La ponctualité.

La séance de conseil de groupe – les membres du groupe doivent être du même âge. On respecte les conditions ambiantes de la séance individuelle, à la condition qu'il faut assurer le contact visuel entre tous les membres. Pour faciliter les interactions et les communications de groupe et de la communication entre les élèves on recommande à utiliser les exercices de faciliter ou de „ briser la glace”.

Règles dans le conseil de groupe:

- On peut utiliser des techniques de relâche;
- Les thèmes proposés peuvent être offerts par le conseiller ou par le groupe;
- Le nombre des séances peuvent être variables en fonction des problèmes abordés, la composante du groupe et sa décision;
- Le conseiller présente au commencement de la séance le thème et les objectifs suivies;
- Les objectifs se négocient avec le groupe;
- La durée de la séance est entre 60-120 minutes;
- La ponctualité doit être norme unanime acceptée.

Le spécifique de la première séance consiste en:

- De réaliser une meilleure connaissance interpersonnelle tant des membres entre eux mais des membres avec le conseiller aussi- on utilise des exercices de auto présentation;
- Etablir en commun accord les règles après lesquelles le groupe va fonctionner (la ponctualité, le respect réciproque, respecter la variété des opinions).

Les compétences du professeur-conseiller

Qui sont à la base d'une bonne interaction avec le groupe

Le spécifique des activités de conseil pour la carrière est de les centrer sur l'auto connaissance et développement personnelle des élèves. Pour réaliser cet objectif, il est nécessaire d'assurer une atmosphère positive, où les élèves/les clients puissent bénéficier après les interactions avec les collègues. Le conseiller, par le comportement personnel, peut modeler les attitudes suivantes :

- **L'acceptation inconditionnellement** – l'attitude de reconnaître la dignité et la valeur personnelle des élèves, avec les points faibles et forts, qualités et défauts, attitudes positives et négatives, sans critique, juger, contrôler et surtout conditionner leur appréciation de réaliser certains comportement. L'acceptation inconditionnellement n'est pas équivalente avec l'approbation de tout attitude ou de tout comportement, mais suppose l'acceptation de la manière différente où la personne sent ou croit.

- **L'Empathie** – l'habileté de comprendre la manière dans laquelle une autre personne pense, sent et se comporte. L'empathie ne doit pas être confondue avec le pitié ou la compassion vers une autre personne en difficulté, mais c'est de voir les choses de la

perspective de cette personne, attitude qui facilite l'expression des émotions, croyances, valeurs et enrichit la communication.

- **La congruence** – représente la concordance entre le comportement et les croyances, les émotions et les valeurs personnelles. Le décalage entre ce qu'une personne sent ou pense et ce qu'elle exprime se transpose dans la manière fautive de s'exprimer ou de comportement, qui est facilement saisissable par les autres et peut mener à perdre la relation de confiance.

- **La collaboration** – suppose à impliquer le groupe dans les décisions de développement personnel dans une relation de respect et de partenariat, également. Le rôle des interactions de groupe est de faciliter l'identification des plus importantes informations pour que l'élève puisse prendre des décisions responsables et non pas offrir des solutions, dans des certaines relations de type expert-débutant.

- **La pensée positive** – implique la vision positive sur le potentiel de développement personnel et d'encourager le respect de soi des élèves.

Les habiletés que le conseiller peut les utiliser pour créer un milieu sécurisant pour le groupe des élèves sont:

- **L'écoute active** – est représenté par la capacité de se concentrer en même temps sur le contenu du message et sur les émotions de l'interlocuteur pour assurer une compréhension plus propre du message qu'il transmet. L'écoute active encourage la communication ouverte. Elle exprime respect pour ce que l'interlocuteur pense ou sent et communique par le langage non verbal qu'il est compris. L'écoute active est soutenue par:

- La communication non verbale approprié au contenu et à l'état affective de l'interlocuteur;
- Le contact visuel avec l'interlocuteur, sans le fixer avec le regard;
- L'écoute de l'interlocuteur et la manque de la préoccupation excessive pour les réponses qui vont être données;
- L'écoute authentique, intéressée du problème abordé;
- La manque des évaluations dans des termes de bien ou mal, acceptable ou non acceptables, conforme ou non conforme, intéressant ou non intéressant;
- L'analyse de tous les informations et non pas de celles qui se chevauchement sur les intérêts et les convictions personnelles;
- la manque de l'étiquetage (l'intégration de l'interlocuteur dans une catégorie);

- **L'utilisation constructive des questions** – la capacité de utiliser les questions pour aider les élèves de clarifier leurs sentiments, croyances, compétences et leurs valeurs personnelles. Ainsi on peut utiliser les types suivants des questions:

- les questions ouvertes, qui communique à l'interlocuteur qu'il est écouté et facilite le processus de communication par l'invitation de décrire la situation;

- les questions hypothétiques, qui sont utiles pour visualiser les conséquences positives ou négatives des certaines actions et pour prendre en considération les certaines alternatives différents d'action;

- les questions fermes sont les questions qui génèrent des réponses dans des termes „oui” ou „non”;

- les questions justificatives font les interrogés de trouver des explications logiques ou des excuses pour un comportement et c'est pour ça qu'elles sont contre productives par rapport à l'objectif de développement personnel et sont inutiles dans ce contexte.

- **L'offre d'un feed - back dans une manière:**

- constructive, concentrée sur des aspects qui peuvent être développées;
- spécifique et concret – viser un comportement spécifique et qu'il soit exprimé vague et général;
- descriptif et non évaluatif – de décrire le comportement et de n'exprimer pas l'acceptation ou sa valeur;
- immédiatement, pour le renforcement du comportement et pas après une période de temps;

- **L'alimentation interactive des informations** – en fonction de la claiette des informations que les élèves possèdent, le conseiller peut offrir ou peut initier des actions d'information conduisant à clarifier et à compléter les existants. On met l'accent pas sur l'évaluation des connaissances, mais sur la manière interactive de donner des informations, que l'élève peut les utiliser puis pour prendre des décisions responsables.

- **La paraphrase** – l'habileté de reformuler ce qui semble essentiel dans le message et de communiquer la compréhension du message
- **L'essentialité** – la modalité d'extraire les plus importants aspects du message.

L'essentialité peut s'utiliser pour:

- Finir une discussion et commencer une nouvelle étape de la discussion;
- Pour établir des priorités et des alternatives d'approche d'un thème;
- De clarifier les perspectives énoncées par les élèves.
- **La réflexion**, comme modalité d'exprimer la compréhension aussi du texte informationnel que de l'état émotionnelle transmise par l'élève. Quelquefois c'est plus relevant la réflexion des émotions que du contenu. La réflexion donne à l'élève le sentiment qu'il est écouté et que ce qu'il exprime ou vive est important.

La séance de conseil à distance

Le conseil à distance – Rosenfield (1997) définit le conseil par téléphone comme un service par lequel un conseiller préparé pour ça travail avec un client ou un groupe des clients, par téléphone, pour permettre au client/clients d'explorer leur état, leurs problèmes ou les crises personnelles dans une seule session ou dans une relation thérapeutique à la long ou continuelle. Le sollicitant établie quoi et combien il veut dire. Le conseiller aide le sollicitant de trouver une solution de son problème ou d'arriver à une décision. Le conseil à distance se réalise par l'intermède du téléphone mais aussi par l'intermède de l'internet: e-mail, des portales ou des chats.

Les avantages du conseil à distance:

- Quiconque peut avoir accès aux informations et aux services en même temps;
- L'anonymat du client, supprime les inhibitions;
- Le client peut interrompre la séance de conseil ou la session à tout moment

Le désavantage principal dans ce type de conseil consiste dans le fait que ce type de communication est limité parce que les partenaires de conversation n'ont pas des indices non verbaux qui aide qualitativement le conseil.

Techniques et méthodes utilisées dans le conseil à distance

Les conseillers peuvent réaliser le conseil à distance en appliquant les techniques suivantes (Ertelt și Schulz, 1997):

L'encouragement minimale – le conseiller doit utiliser des signaux moins gênants, comme réaction à ce que le client dit.

La paraphrase – la clarification par répétition ou re affirmation du contenu de ce que le client dit. Par son attention sélective, le conseiller met en lumière le contenu objectif des déclarations du client, en leur donnant une plus grande clarté.

La réflexion des sentiments du client – est liée de l'expression de l'empathie et de l'attention aux besoins du client. Ceci comprend la qualification de l'état émotionnel du client, en lui montrant attention et en lui s'adressant directement sur le nom ou en utilisant le pronom „vous”. Cette technique est spécialement efficace pour conférer la confiance et de démontrer l'engagement dans le conseil à la distance.

Le résumé non interprétatif – ou le renforcement des affirmations ou des comportements du client est utilisé dans la tentative de configurer une image compréhensive des sentiments et des expériences du client. Le conseiller met en lumière, en rétrospective, le contenu important d'une certaine partie de la conversation. Ce contenu est puis confirmé ou rejeté par la réaction du client.

La méthode de l'information structurée (méthode intégrative cognitive-affective) - MIS – développée par Ertelt et Schulz (1997) est une approche éclectique, en donnant les mêmes valeurs à ce qui diffère. Ceci intègre le conseil et les théories de choix de la carrière et se base sur le modèle de prise des décisions avancé par Janis et Mann (1977) :

1. L'évaluation complète des alternatives.
2. La clarification des conséquences positives et négatives de chaque alternative.
3. Chercher des nouvelles informations, importants, pour l'évaluation par la suite des alternatives
4. La collection et la prise en considération, sans partialité, des nouvelles informations et des opinions des experts.
5. Le ré évaluation conséquences de toutes les alternatives, même de celles considérées initialement inacceptables.
6. La planification de l'implémentation des alternatives préférées, en accordant attention spéciale aux risques supposées.

MIS prend en considération des situations typiques à beaucoup de services de conseil (par exemple, le personnel insuffisant) et les conséquences de ce fait, comme le temps limité, la fréquence réduite des contacts, la pression des clients de résoudre un problème et les grandes attentes du conseiller en ce concerne le diagnostique, l'expertise professionnelle et la place de travail,

Les clients ont besoin des informations: **factuelles** concernant les alternatives, la probabilité du succès de celles ci et les récompenses qu'ils peuvent attendre; **évaluatives**, comme sont les critères basées sur les propres intérêts, préférences, aptitudes et conditions du

milieu internalisées; **prescriptives**, informations qui leur dit quoi et combien des informations factuelles et évaluatives peuvent combiner et en quelle manière.

Le conseil dans la carrière est une composante de base des services d'informations, conseil et orientation qui ont le rôle de soutenir l'intégration socioprofessionnelle de la population de toute âge, par des processus d'apprendre et de conseil continu. Beaucoup de temps, en matière d'évaluation et d'examinations psychologique pour le conseil dans la carrière ou pour l'orientation scolaire et professionnelle, dans le sens le plus étroite, les aptitudes et les traits de personnalité ont été considérés décisives.

Des recherches récentes attentionnent sur le fait que les hommes sont de êtres avec des comportements occupationnelles complexes, qui ont des expériences de vie uniques, un fond héréditaire irréparable, valeurs, aspirations et attitudes cristallisées dans des contextes différents de leur existence, que dans la vie socioprofessionnelle accomplissent simultanément ou successivement des divers rôles, d'autres que ceux liés de l'occupation ou de profession. Ainsi, l'évaluation et l'examinations psychologique devra tenir compte de l'influence des autres aspects comme la famille, le contexte éducationnel, la communauté, la manière de passer le temps libre, les hobbies, fonctions publiques assumées volontairement ou des autres rôles qu'on a eu le long de la vie, dans le conseil et dans le développement dans la carrière.

Herr et Cramer (1996) font une classification des types d'examinations réalisés pour conseiller dans la carrière en fonction des finalités de ce processus. Ils identifient des examinations avec finalité:

- Discriminative;
- Prédictive;
- De monitoires;
- Evaluative proprement-dite.

Chacun d'entre ces formes d'examinations est importante et utile, dans des situations divers, pour aider l'individu dans le processus de auto connaissance, information, conseil et orientation:

- L'examinations discriminative va aspirer spécialement vers le jugement des qualités et des performances des individus en relation avec des certains intérêts, valeurs et préférences pour certains occupations et combien sont ils compatibles avec certains milieux de travail où on pratique ces occupations.
- L'examinations prédictive va faciliter l'anticipation en ce qui concerne le potentiel des clients dans le plan des effets de l'éducation, de la formation et du travail, dans celui de la mobilité occupationnelle, sur l'échelle des positions sociaux ou les performances possibles qu'on peut les atteindre.
- L'examinations faite pour contrôler offre des informations sur l'état de préparation des clients pour faire des choix dans le plan du développement dans la carrière, sur la qualité des décisions et la direction des opinions concernant le travail; ici sont impliqués des variables cristallisés ou en cours de stabilisation de nature cognitive et morale-attitudinale.
- L'examinations faite pour évaluer les interventions dans la direction de conseil dans la carrière vise le mesurage du niveau atteint dans la réalisation des objectives du conseil et orientation dans la carrière. On tient compte des résultats des programmes divers qui actionnent dans le domaine du conseil et d'orientation dans la carrière, les effets des

stratégies et des projets d'action dans le domaine de l'information, du conseil et d'orientation, au niveau individuel, institutionnel et social.

Conclusions

Les éléments de base d'un système cohérent suppose l'existence des certaines ressources humaines bien préparés dans ce domaine, des certaines réseaux institutionnelles des services d'informations, conseil et orientation, d'un code étique et des certaines standards de qualité de l'activité pratique, ainsi que un ensemble des méthodes de travail pour les populations cibles visées de ces services. Une telle perspective impose un ré conceptualisation, ré systématisation et réconciliation entre classique et moderne dans le domaine de la méthodologie spécifique au conseil en fonction des critères de plus en plus étendues et des domaines plus divers.

La compétence des conseillers dans le domaine de l'évaluation est une de base, à cote des compétences dans le domaine de la communication de tout types et de tout niveau, le conseil individuel, de groupe, l'implémentation des programmes pour le développement dans la carrière, le management des informations, aussi que l'utilisation des ressources des technologies informatiques et de communication dans le conseil.

BIBLIOGRAPHIE :

- Atkinson, R.L., Atkinson, R. C., Smith, E.E., Bem,D.J., (2002), *Introducere în psihologie*, Ed. Tehnică, București
- Baron, R.A.,(2002) *Essentials of Psychology*,Allyen and Bacon, Boston, USA
- Dewey, J., (1972), *Democrație și educație*, EDP, București
- Durkheim, E., (1990), *Educație și sociologie*, EDP, București
- Eco, U., (2002), *Comunicarea educațională în context școlar*, EDP, București
- Ertelt, B. J. and Schulz, W. E. (1997), *Bertung in Bildung und Beruf*. Leonberg: Rosenberger Fachverlag.
- Herr, E., L., Cramer, S.H., (1996), *Career guidance and counseling through the lifespan: Systematic approaches*, Ny : Harper Collins
- Janis, I.L. and Mann, L.(1977), *Decision Making: A Psychological Analysis of Conflict, Choice an Commitement*. New York: The Free Press
- Jigău, M., (coord.), (2004), *Consilierea la distanță – Manual*, Ed. Afir, București
- Jigău, M., (coord.), (2006), *Consilierea carierei. Compendiu de metode și tehnici*, Ed. Afir, București
- Rosenfield, M. (1997), *Counselling by Telephone*. London: Sage Publication
- Rotaru, A., M., (2002), *Consiliere și orientare*, Ed. Arves, Craiova
- Silvaș, A., *Consiliere și orientare în carieră*, Ed. Napoca Star, Cluj-Napoca