



Comment profiter au maximum de votre thérapie*

Adapté d'un texte de Tessa Roxburgh

*Dans ce document d'information, le mot « client » désigne toute personne qui reçoit des services de counseling ou de psychothérapie, peu importe dans quel contexte. Les mots « thérapeute » et « thérapie » recouvrent « conseiller/psychothérapeute » et « counseling/psychothérapie ». Le « client » peut être une personne, un couple, une famille ou un groupe de personnes qui suit une thérapie. Cela est sans égard au fait que le client paie ou non pour ces services.

Introduction

Les professionnels, comme les médecins et les dentistes, sont censés fournir aux patients des services de qualité, et nous savons habituellement à quoi nous attendre quand nous avons recours à leur aide. Les personnes qui suivent une thérapie ont droit à une norme de soins du même ordre. Cependant, bien des clients potentiels ne savent pas à quoi s'attendre, ni ce qui est normal ou pas lors des séances de counseling. Il est donc peu probable qu'ils sachent si leurs inquiétudes ou leurs préoccupations sont justifiées ou pas.

En première partie, je proposerai des façons de travailler avec votre conseiller ou psychothérapeute afin de tirer le maximum de la thérapie, surtout s'il survient des difficultés. Dans la seconde partie, j'aborderai le cas où les tentatives de résolution du problème n'ont pas réussi. J'expliquerai alors le rôle de l'ACCP, qui consiste à fournir de l'information et à gérer les plaintes formulées contre ses membres. Lorsqu'on choisit un conseiller ou un psychothérapeute, il est sage de se tourner vers une personne qui appartient à un organisme professionnel crédible disposant d'une procédure de traitement des plaintes. Dans les provinces et territoires où le counseling ou la psychothérapie est réglementé, il faut s'assurer que le thérapeute est membre de l'ordre professionnel.

Dans ce document d'information, le mot « client » désigne toute personne qui reçoit des services de counseling ou de psychothérapie, peu importe dans quel contexte. Les mots « thérapeute » et « thérapie » recouvrent « conseiller/psychothérapeute » et « counseling/psychothérapie ». Le « client » peut être une personne, un couple, une famille ou un groupe de personnes qui suit une thérapie. Cela est sans égard au fait que le client paie ou non pour ces services.

1re PARTIE

Comment tirer le maximum de la thérapie

Pour obtenir les meilleurs résultats :

- Soyez ouvert
- Dites vraiment ce que vous ressentez
- Donnez à votre thérapeute des commentaires honnêtes sur votre perception de la démarche thérapeutique

Une bonne thérapie doit être sécurisante et vous permettre de prendre des risques en ce qui concerne les problèmes sur lesquels vous êtes disposé à travailler. Vous devez notamment pouvoir dire vos impressions sur le travail que vous et votre thérapeute accomplissez ensemble.

Savoir travailler avec votre thérapeute lorsque des problèmes surgissent

Au départ, vous espérez probablement que la thérapie réussisse ou encore vos attentes sont peut-être mitigées. Peu importe vos attentes initiales, il se peut que quelque chose se produise durant la démarche et vous laisse une impression d'inconfort ou d'incertitude. Vous vous sentez confus ou avez l'impression que ce qui s'est produit n'a pas été utile. Il peut s'avérer difficile d'affirmer « Vous ne m'aidez pas » ou « Après la dernière séance, j'ai été dérangé par x ou y » et d'expliquer pourquoi vous vous sentez ainsi. Le thérapeute est parfois perçu comme une personne en situation de pouvoir et il se peut que vous craigniez ses réactions à des commentaires critiques.

Il se peut que la thérapie ait été utile jusqu'à ce que survienne un événement perturbateur. Peut-être n'osez-vous pas en parler de crainte de dégrader une relation qui jusque-là était bonne. Se sentir mal à l'aise est tout à fait normal, et l'on a parfois de la difficulté à accepter que la thérapie ne se déroule pas toujours dans le confort total.

Les thérapeutes s'efforcent de prodiguer des soins de qualité, mais parfois, comme dans toutes les relations humaines, les choses peuvent mal tourner. Il faut alors se demander comment communiquer ses préoccupations au thérapeute.

ACCP
114-223 rue Colonnade
Ottawa, ON K2E 7K3

télé.: 1-877-765-5565
télééc.: 613-237-9786
courriel: info@ccpa-accp.ca
site: www.ccpa-accp.ca

© 2012 ACCP, avec la permission de BACP

Il est important :

- d'accepter votre sentiment d'inconfort;
- de réfléchir à ce qui en est la cause;
- d'en discuter avec votre thérapeute.

Réfléchir au problème

Si vous ressentez de l'inconfort au sujet d'un aspect quelconque de votre thérapie, il est important de prendre le temps voulu pour réfléchir aux causes possibles.

La réflexion peut porter sur les exemples suivants :

- Mon thérapeute a d'abord accepté de me recevoir à tarif réduit, mais maintenant, il dit qu'il doit hausser son tarif et je n'ai pas les moyens de payer.
- Mon thérapeute modifie sans cesse et à la dernière minute l'heure de nos rendez-vous.
- J'ai appris que mon thérapeute est une stagiaire et je pense qu'il aurait dû m'en prévenir au départ. Je me demande si il a la compétence voulue.
- Souvent, mon thérapeute ne dit rien et attend que ce soit moi qui parle. Les longs silences provoquent chez moi de l'inconfort.
- Mon thérapeute avait l'habitude de me donner l'accolade, mais plus maintenant.
- Je me sentirais mieux si il me donnait parfois l'accolade, mais il s'y refuse.
- Mon thérapeute parle souvent de lui-même durant les séances. Cela m'agace, car souvent, la séance porte sur lui plutôt que sur mon cas.
- Mon thérapeute m'a dit que je pouvais lui téléphoner chaque fois que j'avais besoin de lui, mais à présent, il m'a demandé de cesser de l'appeler et je ne comprends pas pourquoi.
- Mon thérapeute souhaite enregistrer certaines de nos séances, et je me demande si c'est normal.
- Je me sens très inconfortable, car mon conseiller prend des notes durant les séances.
- J'ai rencontré mon thérapeute lors d'un événement mondain et je me suis senti mal à l'aise par suite de ce qu'il a dit à propos de lui-même. Je ne peux plus avoir avec lui la même relation qu'auparavant.
- Mon thérapeute vient tout juste de me prévenir qu'il ne pourra plus me recevoir, car il a obtenu un poste à temps plein et la séance de la semaine prochaine risque donc d'être la dernière. J'ai l'impression qu'il me laisse tomber et j'en suis très mécontente.
- Mon thérapeute refuse de me donner son avis, même si je ne cesse de le lui demander. J'espérais qu'on m'aide davantage à prendre des décisions.
- Mon thérapeute a proposé de me rencontrer chez lui plutôt qu'à la clinique, où nos rencontres ont commencé. Est-ce acceptable?

Pour vous aider à voir clair dans vos réflexions et impressions, vous pourriez en parler à une personne de confiance ou faire un compte rendu écrit de ce qui s'est passé. Le tout vise à clarifier vos préoccupations avant d'en parler à votre thérapeute.

Dire au thérapeute quel est le problème

Une fois que vous avez réfléchi au problème, vous devriez en parler au thérapeute. Cette démarche est importante si l'on veut que la thérapie continue d'être fructueuse.

Vous pouvez choisir de le faire par courriel, au téléphone ou en rédigeant une lettre. Il est parfois plus facile d'énoncer des aspects difficiles d'une relation lorsqu'il y a une certaine distance entre les personnes en cause. Il vaut mieux dire à votre thérapeute ce qui ne va pas le plus tôt possible.

La plupart des gens qui entreprennent une thérapie le font en vue de se sentir mieux. Il peut devenir déroutant de constater que votre bien-être se dégrade. Pourtant, cela n'est pas inhabituel, car la thérapie peut s'avérer stressante et inconfortable par moments. Toutefois, il peut arriver que des thérapeutes fassent fausse route. Il importe de vérifier pourquoi votre thérapeute s'est comporté de telle ou telle façon. De très petits détails, comme la façon dont le thérapeute s'est exprimé, les mots particuliers qu'il a utilisés, le ton de sa voix ou l'expression de son visage peuvent parfois devenir déconcertants. Un thérapeute compétent écoutera avec ouverture et travaillera avec vous pour bien comprendre ce qui s'est produit et en arriver à de meilleurs résultats.

Formuler ses commentaires

Vous devez formuler régulièrement vos commentaires durant les séances, en ce qui concerne les aspects de la thérapie qui vous ont été utiles et ceux qui l'ont été moins. Un bon thérapeute vous invitera à le faire et prévoira du temps à cette fin. Cela devrait permettre de régler les problèmes à mesure qu'ils surviennent.

Lorsque la relation thérapeutique ne fonctionne pas

Vous n'êtes pas obligé de poursuivre la démarche avec un thérapeute avec lequel la relation est difficile ou qui vous insécurise ou ne vous inspire pas confiance. Vous n'avez pas à vous sentir lié ni obligé de continuer ainsi. Vous avez le droit de décider à quel moment vous voulez que cesse la démarche.

Vous avez le droit de vous adresser à un autre thérapeute. Si le service vous est offert par un organisme ayant accès à plusieurs thérapeutes, comme une agence, une clinique ou un organisme de bénévolat, il peut s'avérer possible de changer de thérapeute à l'interne. Si vous travaillez avec un thérapeute en cabinet privé, alors vous pourrez simplement vous adresser à un autre thérapeute.

Points essentiels

- Faites preuve d'ouverture et n'hésitez pas à exprimer vos impressions au sujet de la démarche de thérapie.
- Dites ce qui est utile et ce qui ne l'est pas.
- Faites part de vos préoccupations au sujet d'aspects pratiques comme la hausse des tarifs ou la modification de l'horaire des séances.
- Formulez des commentaires honnêtes. Le thérapeute peut souvent détecter que le client éprouve des problèmes, mais il ne lit pas dans les pensées.

2e PARTIE

Que faire si vous n'êtes pas satisfait?

Si vous avez tenté de parler au thérapeute et que sa réaction n'a pas permis d'améliorer la situation ou si vous avez de sérieux doutes quant à la compétence de votre thérapeute, vous devez décider de la suite des choses. La première étape consiste à vous demander ce que vous voulez. Il se peut que vous souhaitiez obtenir des excuses, une admission de ce qui s'est produit et un engagement à ce que cela ne se reproduise plus à l'avenir.

Peut-être ne souhaitez-vous obtenir qu'une explication au sujet de ce qui s'est produit. Dans ce cas, il serait sans doute préférable de décrire votre préoccupation par écrit, en expliquant l'issue que vous souhaitez et en donnant le temps au thérapeute d'y répondre. Peut-être recevrez-vous une explication ou des excuses qui pourraient vous satisfaire et faire en sorte que la thérapie puisse se poursuivre. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse reçue, vous pouvez communiquer avec l'ordre professionnel auquel appartient le thérapeute ou avec l'Association canadienne de counseling et de psychothérapie, si le thérapeute est membre de l'ACCP.

Si la thérapie que vous suivez est sous la responsabilité d'un organisme, comme une clinique ou un Programme d'aide aux employés (PAE), vous devriez d'abord faire part de vos préoccupations à la personne chargée du service au sein de l'organisation. En effet, ce genre d'organisme possède probablement sa propre procédure de traitement des plaintes écrites; il peut s'agir d'un système de traitement des griefs à l'interne ou de médiation. Le recours à un mécanisme indépendant de règlement des différends, comme la médiation ou la conciliation, peut être plus souhaitable qu'une plainte officielle. Le fait de demander qu'une plainte soit l'objet d'une audience formelle constituée, dans bien des cas, une démarche onéreuse et épuisante sur le plan émotif pour les deux parties, car elle exige beaucoup de temps et d'énergie. Il faut donc peser le pour et le contre au moment de décider de la meilleure façon de traiter un cas de pratique insatisfaisante.

Exploitation - le déséquilibre de pouvoir

Les clients se sentent souvent dépendants de leur conseiller. La plupart des thérapeutes méritent la confiance qu'on leur accorde, mais certains peuvent tenter d'exploiter cette dépendance, de façon consciente ou non. Les clients qui ont eu à subir une faute professionnelle ou une inconduite de la part d'un thérapeute, ou une conduite qui ternit la réputation de la profession, sont invités à contacter l'ordre professionnel auquel appartient le thérapeute ou l'Association canadienne de counseling et de psychothérapie, si le thérapeute en est membre. Vous n'êtes pas censé chercher à résoudre de tels problèmes avec votre thérapeute avant d'avoir pris de telles mesures.

Autres sources d'aide de la part de l'ACCP

1. Les Normes d'exercice pour les conseillers

Si vous êtes insatisfait ou inquiet à propos de la qualité du service reçu de la part d'un membre de l'ACCP, vous pouvez obtenir un exemplaire des Normes d'exercice pour les conseillers. Vous y trouverez une explication des normes auxquelles le membre de l'ACCP est assujéti.

Le document Normes d'exercice pour les conseillers couvre une vaste gamme de questions, notamment :

- l'importance de la confiance;
- ce sur quoi les clients et les thérapeutes doivent s'entendre avant que ne commence le counseling, par exemple le paiement, la durée des séances, les heures de rencontre et les domaines qui seront couverts par la thérapie (on désigne souvent cette entente par le terme « contrat »);
- la tenue des dossiers;
- l'exigence faite au thérapeute de maintenir des normes d'exercice en toute compétence;
- l'importance d'une information claire au sujet des services offerts; la nature et les limites de confidentialité à l'égard du client;
- la responsabilité du thérapeute de répondre promptement et adéquatement aux plaintes.

2. Information supplémentaire

Pour en savoir plus, vous pouvez demander de l'aide auprès de l'ACCP. Les membres du personnel ne pourront pas vous dire quoi faire, mais ils exploreront les questions et tenteront de vous suggérer des possibilités.

L'ACCP pourra aussi confirmer si votre thérapeute est membre de l'organisme. Son personnel pourra également vous renseigner sur les autres organismes ou ordres professionnels auprès desquels vous pourrez vérifier si votre thérapeute en est membre.

Bibliographie

ACCP (2008). Normes d'exercice pour les conseillers. Ottawa : ACCP.

Notons que cette Fiche de renseignements fournit de grandes lignes directrices, qui illustrent les bonnes pratiques professionnelles; mais celles-ci ne se substituent pas pour autant à un avis juridique ou autre avis professionnel, y compris de supervision, qui pourrait s'appliquer à vos circonstances particulières.

L'ACCP est consciente que la loi et la pratique sont en constante évolution. Si vous avez des données indiquant que cette Fiche de renseignements est devenue inexacte ou désuète, n'hésitez pas à communiquer avec nous. Si vous avez connaissance de modifications imminentes qui auraient une incidence sur son contenu, nous vous demandons également de nous en faire part.