

---

## **Chapitre 3**

### ***Counseling – Composante 1 des services d'orientation et de counseling scolaires***

---

Formes de counseling	27
Counseling individuel	27
Counseling en petit groupe	29
Counseling de carrière	29
Counseling d'urgence	30
Aiguillages	31
Programmes d'aide par les pairs	32
Qu'est-ce que l'aide par les pairs?	32
Pourquoi l'aide par les pairs?	32
Quels sont les avantages de l'aide par les pairs?	33
Ce que l'aide par les pairs n'est pas!	33
Comment les pairs aidants aident-ils?	33
Quel est le rôle du conseiller scolaire en matière d'aide par les pairs?	34
Médiation par les pairs	34
Qu'est-ce que la médiation par les pairs?	34
Qui sert de médiateur à qui?	35
Suscitez l'intérêt	35
Résumé du chapitre	35
Ressources auxiliaires	36

**Services d'orientation et de counseling scolaires**

Développement personnel et social  
Développement scolaire  
Développement de carrière

**ÉLÉMENTS PROGRAMMATIQUES**  
*(contact avec l'élève)*

**ÉLÉMENTS STRUCTURAUX**  
*(sans contact avec l'élève)*

**1.  
COUNSELING**

- Counseling individuel
- Counseling en petit groupe
- Counseling d'urgence
- Counseling de carrière
- Aiguillages
- Programmes d'aide par les pairs

**2.  
PRÉVENTION**

- Programmes et plans primaires, secondaires et tertiaires
- Évaluations personnalisées
- Activités coordonnées de l'équipe de soutien aux élèves
- Représentation des élèves
- Planification de transition

**3.  
ENSEIGNEMENT DE  
L'ORIENTATION**

- Résultats d'apprentissage intégrés en matière de développement
- Enseignement et évaluation de l'orientation en classe
- Développement personnel et social
- Développement scolaire
- Développement de carrière
- Activités de groupe en orientation
- Ressources professionnelles
- Ressources documentaires et programmes relatifs à la formation postsecondaire et aux carrières

**4.  
COORDINATION**

- Perfectionnement professionnel
- Consultation et collaboration
- Gestion et fonctionnement du programme
- Prise de décisions fondée sur des données
- Promotion des résultats d'apprentissage en classe liés à l'orientation
- Évaluation des besoins
- Répartition du temps et gestion de la charge de travail
- Calendrier des activités
- Planification à l'échelle de l'école

## Counseling – Composante 1 des services d'orientation et de counseling scolaires

---

---

Dans le présent chapitre :

- Formes de counseling
  - Processus d'aiguillage
  - Programmes d'aide par les pairs
  - Médiation par les pairs
- 

### Formes de counseling



« [Le processus de counseling] propose une base de relations et de communication à partir de laquelle l'élève peut acquérir une compréhension, explorer des possibilités et entreprendre des changements. Dans ce contexte, c'est la compétence du conseiller qui rend les résultats positifs possibles. »

(Gibson et Mitchell, 135)  
[Traduction]

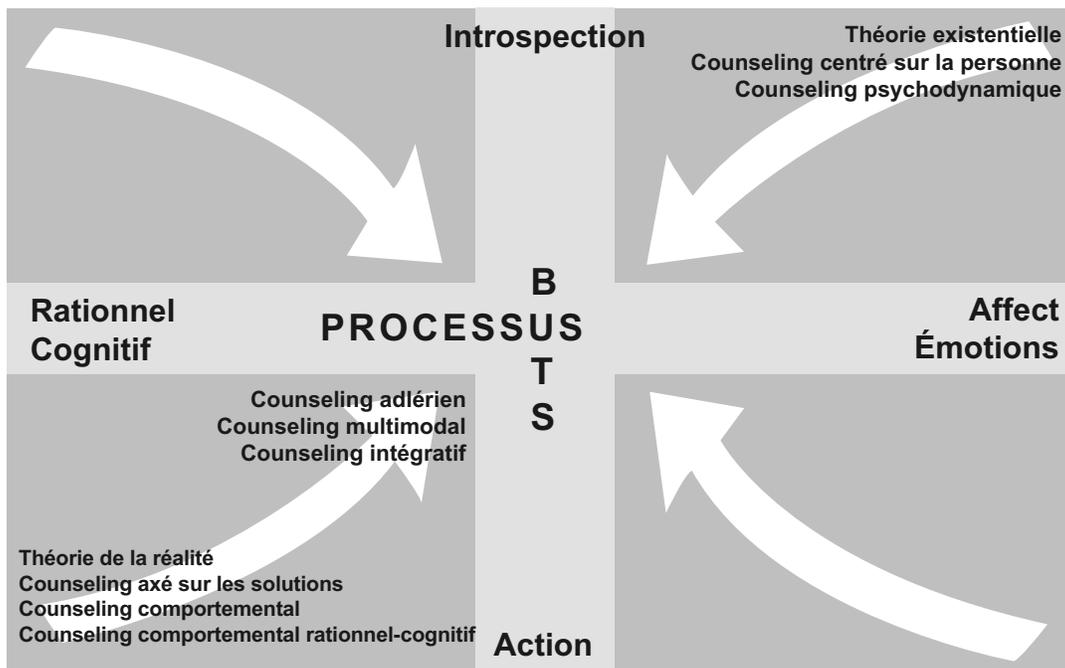
#### Counseling individuel

Le counseling individuel offert aux élèves par les conseillers scolaires a évolué de manière spectaculaire au cours des quarante dernières années. Dans les années 1960, 1970 et 1980, le counseling individuel était surtout axé sur les questions personnelles et sociales, et l'élément central était le counseling relationnel (aujourd'hui, la théorie du counseling « centré sur la personne »). On mettait beaucoup l'accent sur les émotions des élèves et sur la façon d'aider ces derniers à mieux comprendre leurs préoccupations ou problèmes

Dans les années 1990 et au 21<sup>e</sup> siècle, le counseling individuel est beaucoup plus axé sur l'action et la recherche de solutions, et on passe beaucoup plus de temps à élaborer des plans d'action réalistes avec l'élève, surtout en ce qui concerne la gestion du comportement et les questions de santé mentale. L'évolution récente du counseling individuel peut être représentée schématiquement par l'illustration figurant à la page suivante.

De nombreuses preuves indiquent que plus les conseillers scolaires acquièrent de l'expérience, plus ils ont tendance à se rapprocher du centre (approches adlérienne, multimodale et intégrative) et plus ils sont conscients de la valeur combinée des approches fondées sur l'introspection, l'action, les émotions et le rationnel/cognitif (Schulz).

## Processus et buts du counseling individuel



Dans *The Skilled Helper*, Gerard Egan affirme que le counseling individuel consiste à faire appel à des techniques et attitudes de counseling particulières pour



On trouvera de plus amples renseignements sur l'importance de la sensibilité culturelle et de l'histoire personnelle au chapitre 8.

- aider les élèves à raconter leurs histoires (problèmes, préoccupations)
- aider les élèves à comprendre leurs histoires
- aider les élèves à écrire de meilleures histoires (planifier une action en vue d'un changement)

Pour être efficaces, les conseillers des écoles manitobaines doivent comprendre leurs propres processus personnels lorsqu'ils conseillent des élèves et ils doivent savoir reconnaître à quel moment le passage d'un processus à un autre devient utile, compte tenu des besoins et des contextes particuliers de chaque élève. Le passage d'un processus à un autre plus efficace compte tenu des besoins de l'élève requiert des connaissances et des techniques qui permettent d'utiliser une variété de stratégies de counseling (p. ex., thérapie cognitivo-comportementale, thérapie de la réalité, counseling axé sur les solutions, thérapie par le jeu).

Les conseillers scolaires proposent du counseling individuel aux élèves à partir de leurs propres observations professionnelles, de demandes des élèves eux-mêmes ainsi que d'aiguillages par des pairs, des parents

et du personnel scolaire au besoin. Les conseillers offrent des services de soutien à court terme ainsi que du counseling à long terme dans le cas de problèmes récurrents.

### Counseling en petit groupe

Il arrive que les conseillers scolaires remarquent un petit groupe d'élèves ayant les mêmes besoins et préoccupations et pour lesquels l'approche la plus efficace pourrait être un contexte collectif où les élèves se sentent moins isolés et où ils peuvent bénéficier de l'apport d'autres élèves qui vivent la même situation. Ces séances de counseling de groupe ont pour but d'aider les élèves à prendre des décisions positives et à apprendre à bien gérer leurs préoccupations personnelles. La participation des élèves au counseling de groupe est volontaire et exige l'autorisation des parents s'il y a lieu. Les sujets abordés varient selon les écoles et les années. Parmi les sujets bien adaptés au counseling de groupe, il y a ceux-ci :

- l'amitié
- les compétences sociales
- l'anxiété
- la séparation, le divorce, la perte

Il est important de souligner que le counseling de groupe est différent de l'orientation de groupe. Le counseling de groupe est de nature thérapeutique et développementale; l'orientation de groupe est une forme d'enseignement ou un mode de transmission d'information.

### Counseling de carrière

Le counseling de carrière est un complément aux séances d'enseignement général de l'orientation professionnelle. Les élèves ont souvent besoin d'aide supplémentaire et personnalisée pour prendre des décisions concernant leur avenir.

Faisant suite à l'enseignement de l'orientation professionnelle, le counseling peut prendre la forme d'autoévaluations qui examinent les intérêts, la personnalité, les compétences, les valeurs et les convictions ayant une incidence sur le genre d'activités futures que recherche l'élève. Par exemple, les élèves qui connaissent mal leur personnalité et leurs préférences peuvent trouver difficile de naviguer dans les ressources pédagogiques sur les choix de carrière sans counseling personnel.

Parallèlement, les élèves qui ont pris des décisions concernant leur carrière peuvent recourir à un counseling de suivi pour des besoins particuliers comme la gestion du temps, le choix de cours personnalisé et les possibilités de financement. La planification de transition destinée



*L'éthique professionnelle exige que le conseiller obtienne un consentement éclairé avant le début des séances de counseling de groupe et qu'il possède une formation particulière en techniques de counseling de groupe.*



*Pour de plus amples renseignements sur l'enseignement de l'orientation professionnelle, voir le chapitre 5.*

aux élèves qui quittent le réseau scolaire est une composante critique du counseling de carrière

### Counseling d'urgence



*Les questions relevant du counseling d'urgence sont souvent soumises au personnel clinique ou à des organismes externes en vue d'obtenir un soutien additionnel. Le conseiller continue de fournir toute l'aide nécessaire à l'élève, au besoin.*

*Conseil utile : quand de grandes périodes de la journée de travail sont consacrées au counseling d'urgence, le conseiller devrait examiner les priorités en termes de prévention qui peuvent prévenir les crises. Voir le chapitre 4.*

Lorsque des événements et des situations imprévus arrivent dans la vie des jeunes, ceux-ci cherchent souvent l'aide et le soutien du conseiller scolaire. Les élèves comptent sur la compréhension sans jugement du conseiller – un adulte de confiance dans l'école, qui possède les connaissances nécessaires pour aborder les questions de santé mentale ainsi que des compétences en relations humaines et en résolution de problèmes – pour les aider à régler des questions immédiates et urgentes qui vont au-delà de leur expérience de vie limitée, de leurs stratégies d'adaptation ou de leurs réseaux de soutien.

En counseling d'urgence, le rôle du conseiller scolaire consiste à clarifier la situation, à stabiliser l'élève et à déterminer si le problème se situe dans les limites de sa formation et de son champ d'activité ou s'il requiert un aiguillage vers le personnel clinique ou un organisme externe. Les besoins en counseling d'urgence sont habituellement soumis à des professionnels compétents à l'extérieur du cadre scolaire en vue d'obtenir un soutien additionnel. La liste suivante indique quelques-unes de situations relevant du counseling d'urgence :

- négligence et violence à l'égard des enfants, protection de l'enfant
- profération ou réception de menaces
- violence dans les fréquentations, harcèlement criminel
- intentions et actions suicidaires
- comportements autodestructeurs
- santé sexuelle
- agressions
- traumatisme, tragédie, perte, deuil

Les crises sont des moments critiques et elles peuvent dégénérer rapidement en des problèmes plus graves. Lorsque les conseillers scolaires sont confrontés à des situations d'urgence qui vont au-delà de leurs compétences professionnelles ou qui exigent des services intensifs et à long terme qui dépassent ce qu'on peut attendre raisonnablement d'une école, l'aiguillage vers un soutien additionnel est essentiel. Dans certains cas (p. ex., protection de l'enfant, violence, agressions), la loi exige le signalement et l'aiguillage. Dans d'autres cas (p. ex., actions suicidaires, réception de menaces), le potentiel de préjudices est élevé, et l'éthique exige que l'on consulte des professionnels compétents.

Comme pour toutes les formes de counseling, une fois la crise passée, le conseiller scolaire poursuit le travail en vue d'améliorer la connaissance de soi chez l'élève, de renforcer les réseaux de soutien et d'accroître les compétences en résilience afin de réduire la possibilité de crises ultérieures. Aider les élèves à déceler rapidement les difficultés et à travailler avec leur famille et leurs amis (si approprié), améliorer les communications et offrir de l'espoir constituent des objectifs permanents.

## Aiguillages



On trouvera des listes à jour de professionnels et d'organismes à <http://cms00asa1.winnipeg.ca/crc/crc>. Le site propose des services pour Winnipeg et d'autres régions du Manitoba.

Le site Web de Vie saine Manitoba donne une liste d'organismes de soutien en santé mentale à <http://www.gov.mb.ca/healthyliving/mhp.fr.html>.

Les aiguillages vers des organismes externes, d'autres services professionnels et le personnel clinique de la division scolaire sont courants dans les écoles manitobaines. Le nombre et le genre d'aiguillages dépendent des besoins des élèves dans un milieu scolaire donné, de la charge de travail, de l'horaire ainsi que de la formation et de l'expérience du conseiller scolaire.

Les divisions scolaires intègrent couramment dans leurs équipes de soutien à l'élève, du personnel clinique tel que des psychologues scolaires et des travailleurs sociaux en milieu scolaire. Ces professionnels sont généralement disponibles pour aider les conseillers scolaires en matière d'orientation, de planification et d'aiguillage.

La préparation au processus d'aiguillage est une des composantes essentielles des services de counseling efficaces. Il est important de tenir une liste à jour des professionnels extérieurs au cadre scolaire vers lesquels les élèves et leurs familles peuvent être aiguillés. Parmi les organismes couramment sollicités, il y a ceux-ci :

- services de lutte contre la violence familiale
- services à l'enfant et à la famille
- services de santé mentale pour enfants et adolescents
- services psychiatriques
- refuges pour femmes
- ligne d'aide d'urgence
- cliniques et hôpitaux
- services de police et de protection des victimes
- unités mobiles d'intervention d'urgence

Afin d'accélérer le processus, il est utile que les conseillers scolaires maintiennent un contact professionnel avec des agents d'aiguillage.

## **Programmes d'aide par les pairs\***

### **Qu'est-ce que l'aide par les pairs?**

L'aide par les pairs repose sur le fait que les jeunes se tournent souvent vers leurs pairs lorsqu'ils vivent des frustrations, se font du mauvais sang ou sont préoccupés. Les enfants et les adolescents sont prêts à s'entraider, mais souvent ils ne savent pas trop quoi faire ni comment le faire. On peut former et superviser des pairs aidants qui offriront une variété de services, comme ceux-ci :

- écoute et compréhension
- amitié et soutien
- aide à la prise de décisions
- tutorat et aide scolaire
- modèle de rôle pour les plus jeunes
- médiation et résolution de conflits (voir « Médiation par les pairs » à la page 34)
- aide à la résolution de problèmes
- aiguillage vers des professionnels

### **Pourquoi l'aide par les pairs?**

Le recours aux programmes d'aide par les pairs s'est accru de façon spectaculaire au cours des quinze dernières années. Il y a maintenant des programmes dans les écoles, collèges et universités, hôpitaux, organismes divers, entreprises et organismes de personnes âgées. Bien qu'il existe une variété de termes pour décrire le travail des pairs, l'expression *aide par les pairs* est désormais acceptée pour décrire les différents programmes.

---

\* Source : Peer Resources. *Peer Helping Brochure and National Standards*. <[www.peer.ca/broch.html](http://www.peer.ca/broch.html)> (21 février 2007). Adapté avec permission.

### **Quels sont les avantages de l'aide par les pairs?**

L'aide par les pairs contribue à faire en sorte que les enfants et les adolescents se sentent capables, compris et responsables. Elle enseigne aux jeunes les techniques de prise de décisions afin de les aider à combattre la pression négative des pairs et transmet aux enfants et aux jeunes des compétences en communication qui leur permettent de comprendre les autres et d'être eux-mêmes compris. De plus, l'aide par les pairs permet aux jeunes d'acquérir des techniques d'action visant à prévenir les dépendances, à améliorer l'estime de soi, à réduire la solitude, à promouvoir la santé et à soutenir les réalisations scolaires et personnelles.

L'aide par les pairs favorise aussi un climat de vigilance et de respect dont ont besoin les établissements d'enseignement et les organismes communautaires pour réduire la violence, le vandalisme, l'école buissonnière et le décrochage scolaire. Pour les collectivités, elle est aussi un moyen de faire la preuve de la valeur du service aux autres. En créant un programme d'aide par les pairs, les écoles et les organismes communautaires apprennent aux enfants et aux adolescents à aider les autres plutôt qu'à les blesser.

### **Ce que l'aide par les pairs n'est pas!**

Les pairs aidants ne prennent pas de décisions pour les autres. Ils peuvent proposer des options ou des choix, cerner des conséquences possibles ou faire part de leurs expériences, mais ils ne donnent pas de conseils ni ne disent aux autres ce qu'ils doivent faire. Ils n'offrent ni thérapies ni traitements. Ils sont formés pour connaître les limites de leur aide et ils sont tenus d'aiguiller les jeunes ayant des problèmes qui vont au-delà de leurs limites au superviseur des pairs aidants.

### **Comment les pairs aidants aident-ils?**

Le rôle des pairs aidants dépend du type de formation qu'ils reçoivent et des besoins des écoles et de la collectivité. Parmi les rôles typiques, il y a ceux-ci :

- pair tuteur – aide les élèves à acquérir des compétences scolaires et sociales
- compagnon – aide les plus jeunes ou les nouveaux élèves à faire la transition dans la nouvelle école
- manuel d'orientation – aide les élèves des écoles nourricières ou les nouveaux venus dans la collectivité
- agent d'aiguillage – aide les jeunes à bénéficier des possibilités offertes par le counseling scolaire et d'autres services appropriés
- soutien – aide les autres à régler leurs problèmes, fait des remue-méninges d'idées et offre une aide pratique

- modèle de rôle – aide les autres à acquérir des comportements adéquats
- travailleur de proximité – va à la rencontre de jeunes qui se sentent seuls ou éprouvent des difficultés, ou crée des connexions pour eux

### **Quel est le rôle du conseiller scolaire en matière d'aide par les pairs?**

Le conseiller scolaire est souvent le superviseur du programme d'aide par les pairs. Dans certaines écoles, la supervision est partagée avec d'autres membres de l'équipe scolaire, comme l'orthopédagogue, le directeur, le responsable du conseil étudiant ou des enseignants qui donnent des cours de leadership aux années secondaires.

Les élèves deviennent des pairs aidants en passant par un processus de sélection mise en place en fonction de l'école et supervisé par le conseiller scolaire de l'école. Les élèves entrent dans le programme au su et avec la permission de leurs parents.

La plupart des écoles qui ont recours à un programme d'aide par les pairs comme complément à leur programme d'orientation et de counseling commencent par organiser une retraite initiale intensive, suivie de courtes séances régulières tout au long de l'année scolaire. La retraite en début d'année scolaire permet aux pairs aidants de se souder comme groupe, de gagner de la confiance en soi et de bâtir une confiance en leur superviseur. La nature même de la retraite favorise l'acquisition de compétences, la pratique et la rétention.

Durant l'année scolaire, le conseiller scolaire peut agir à titre de superviseur, mentor et formateur ou facilitateur auprès des pairs aidants à mesure que ceux-ci sont confrontés à de nouveaux enjeux ou qu'ils ont besoin d'information ou de compétences additionnelles. Le conseiller est également un prestataire de services aux élèves qui sont aiguillés vers lui par les pairs aidants.

## ***Médiation par les pairs***

### **Qu'est-ce que la médiation par les pairs?**

Voici une définition claire :

La médiation par les pairs est un processus volontaire de résolution des conflits. Des élèves formés à la médiation aident d'autres élèves en conflit à trouver une solution mutuellement acceptable. Le rôle du pair médiateur est d'aider les parties à trouver une solution qui ne fait que des gagnants. Il ne juge pas et ne conseille pas, mais il

écoute attentivement chaque personne raconter sa version des faits. Puis le pair médiateur les encourage à proposer des idées pour résoudre le conflit. (Van Gurp, 32)

### **Qui sert de médiateur à qui?**

Les médiateurs devraient avoir au moins le même âge et être au moins du même niveau scolaire que les parties en conflit. Il ne faut pas s'attendre à ce que des élèves plus jeunes servent de médiateurs à des élèves plus vieux.

### **Susciter l'intérêt**

Avant d'élaborer un programme de médiation par les pairs, il est important d'en préciser l'objectif et les limites. La médiation crée un environnement sûr pour habiliter des élèves à communiquer et à résoudre des conflits. On n'y a jamais recours s'il y a un risque de préjudice ou un écart de pouvoir évident entre les élèves. La médiation par les pairs ne remplace pas les conséquences d'un mauvais comportement.

Les parents, les élèves et les membres du personnel devraient être sensibilisés à la médiation par les pairs comme une des diverses stratégies pouvant aider à créer un milieu d'apprentissage positif.

## ***Résumé du chapitre***

- Les conseillers scolaires ont recours à une variété de techniques de counseling et d'outils pour soutenir les élèves.
- D'un point de vue éthique, les conseillers scolaires ne peuvent offrir que du counseling de groupe et du counseling individuel dans les limites de leur formation et de leur expérience. Les processus d'aiguillage servent à répondre à des besoins auxquels ne peut répondre le conseiller scolaire.
- Des programmes comme l'aide par les pairs et la médiation par les pairs sont des compléments efficaces aux services complets d'orientation et de counseling.

## **Ressources auxiliaires**

- Carr, Rey et Greg Saunders. *The Peer Counselling Starter Kit*, Victoria (C. B.), Peer Resources, 1970.
- de Rosenroll, David, Greg Saunders et Rey Carr. *The Canadian Mentor Strategy Program Development Resource Kit*, Victoria (C. B.), Peer Resources, 1993.
- Egan, Gerard. *The Skilled Helper—A Problem-Management and Opportunity-Development Approach to Helping*, 7<sup>e</sup> éd., Pacific Grove (CA), Brooks Cole, 2002.
- Gladding, Samuel T. *Group Work: A Counseling Specialty*, 4<sup>e</sup> éd., Upper Saddle River (NJ), Prentice-Hall, 2003.
- Harrington, Thomas F. *Handbook of Career Planning for Students with Special Needs*, 3<sup>e</sup> éd., Austin (TX), Pro Ed Publishers, 2004.
- Schulz, William, Glenn Sheppard, Ron Lehr et Blythe Shepard. *Counselling Ethics: Issues and Cases*, Ottawa (ON), Association canadienne de counseling, 2006.
- Van Gorp, Hetty. *Peer Mediation: The Complete Guide to Resolving Conflict in Our Schools*, Winnipeg (MB), Portage and Main Press, 2002.