

## Évaluer ce qui a trait au counseling proprement dit \*

Un des outils simples à utiliser dans l'évaluation du counseling est le codage des segments d'entretien en faisant un décompte de l'utilisation de techniques comme celle de la question ouverte, de la question fermée, de la valorisation, de la reformulation.

- Le décompte de pourcentage de questions ouvertes par rapport aux nombres de questions fermées donne d'emblée une appréciation de la qualité de l'entretien.
- L'utilisation du nombre de reformulations par rapport au nombre de questions ouvertes est aussi un excellent indicateur d'un centrage sur les contenus de la personne.
- Il est tout à fait possible de décompter également les reformulations de contenu et les reformulations de sentiments, d'émotions ou d'opinion.
- Il est aussi très facile de décompter le nombre d'utilisation de techniques comme la délivrance d'informations (DI), la délivrance d'un avis (DA) ou d'un conseil (DC).

Les attitudes et les postures comme l'écoute active et l'empathie sont plus difficiles à évaluer, sauf si on utilise des grilles d'observations des interventions non verbales.

\* Extraits de l'ouvrage de C. Tourette-Turgis, M. Rébillon (2019). Cancer et travail – Manuel d'écoute et d'accompagnement pour les entreprises. Ed. Comment Dire (page 112)