

The background of the slide is a light gray gradient with several realistic water droplets of various sizes scattered across it. The droplets have highlights and shadows, giving them a three-dimensional appearance.

# **REDONNER DU POUVOIR D'AGIR À TRAVERS UNE APPROCHE CENTRÉE COMPÉTENCES ET SOLUTIONS**

VENDREDI 9 MARS 2018

SYLVIE BATIER – MÉDECIN GÉNÉRALISTE

# UN CONSTAT

## NOTRE VISION PARTAGÉE DU MONDE : NOS REPRÉSENTATIONS

### – CELLE DU MÉDECIN :

Il est expert : formation – modèle culturel – compétences : il est censé savoir résoudre les problèmes pour lesquels il est sollicité

### – CELLE DU PATIENT :

Il a un ou des problèmes qu'il va soumettre à un expert qui saura trouver les solutions

## UTILISATION EXCLUSIVE DU MODÈLE D'INTERVENTION CENTRÉE SUR LA RÉOLUTION DU PROBLÈME

L'EXPÉRIENCE MONTRE QUE CE MODÈLE SEUL NE FONCTIONNE PAS TOUJOURS – PARFOIS PAS DE RENCONTRE POSSIBLE

LA POSTURE D'EXPERT RESTREINT LA LIBERTÉ DU MÉDECIN ET COMPROMET L'ÉMERGENCE EN CONSULTATION DES COMPÉTENCES DU PATIENT

# L'APPROCHE CENTRÉE SOLUTION

Développée et utilisée aux Etats unis par Steeve de Shazer et Insoo Kim Berg dans les années 80 dans le champ de la thérapie et du travail social

En Europe dans les années 90 par Luc Isebaert et Marie Christine Cabié, psychiatres et psychothérapeutes

L'ACS : pont que l'on peut emprunter pour:

- Passer de l'analyse du problème à la construction d'une vision partagée de la solution
- Du « pourquoi le problème » à « comment les solutions »
- Du pointage des déficits, faiblesses, insuffisance à l'amplification des ressources et des compétences
- De la « résistance » à la coopération
- D'une dynamique de réaction de réparation à une dynamique de développement d'additions de choix , d'actions positives

# LE CHANGEMENT DE POSTURE

Plutôt que l'utilisation de concepts théoriques, l'ACS se reconnaît par la posture adoptée par le thérapeute : celle du non savoir , du non vouloir , du refus de la place d'expert , l'espace laissé au mouvement , au possible, au futur.

Savoir être plutôt que savoir faire

= Changement de posture – Changement de paradigme



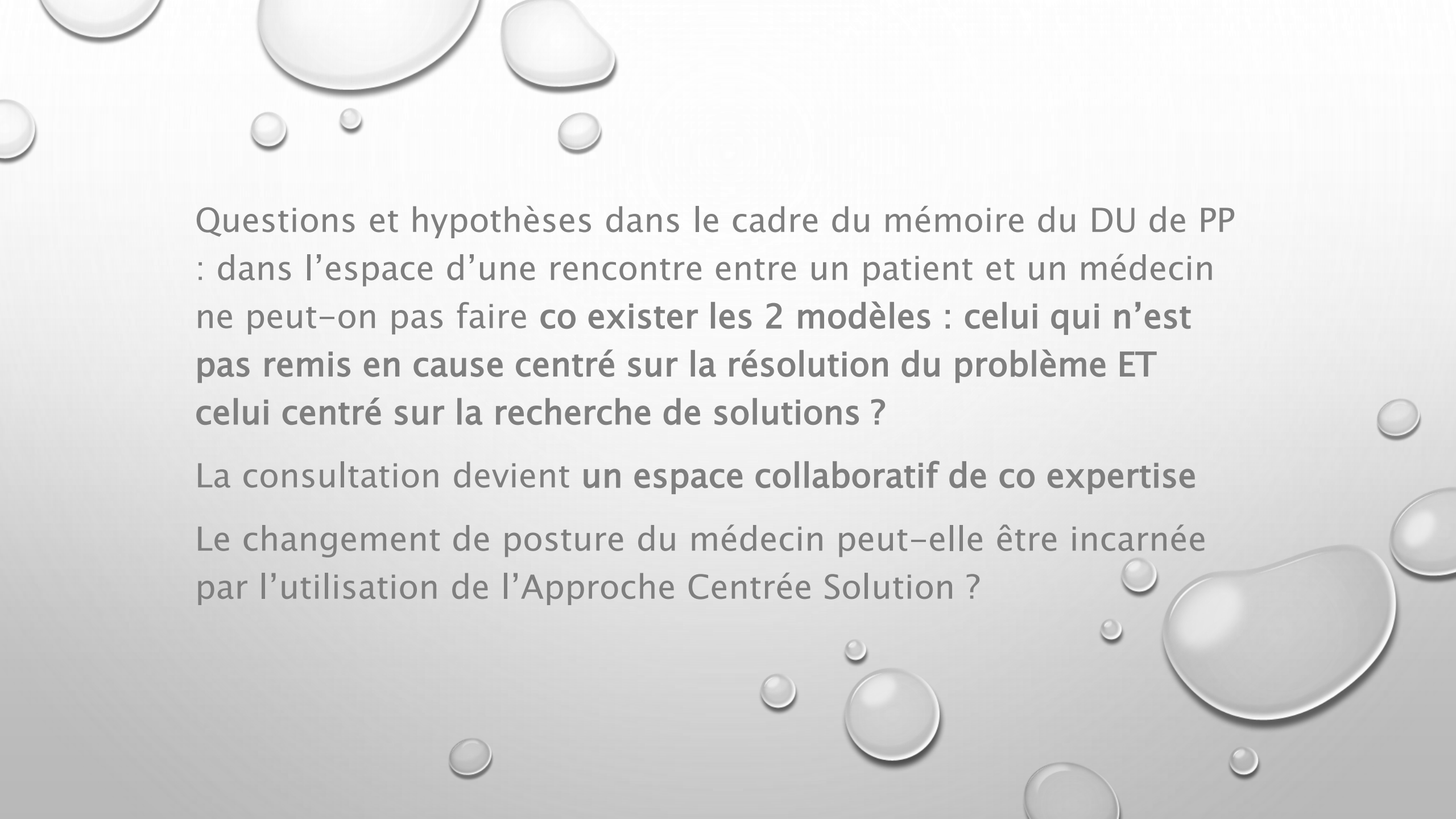
Le thérapeute devient **créateur de contexte**

L'espace interrelationnel libéré de ses représentations rigides peut permettre à la créativité d'émerger , celle du médecin et celle du patient

« le thérapeute ne peut rien faire d'autre que d'être là »

**IL NE S'AGIT PAS DE CHANGER LE PATIENT MAIS DE  
CONTRIBUER À CRÉER UN CONTEXTE DANS LEQUEL IL POURRA  
CHOISIR DE CHANGER**





Questions et hypothèses dans le cadre du mémoire du DU de PP  
: dans l'espace d'une rencontre entre un patient et un médecin  
ne peut-on pas faire **co exister les 2 modèles : celui qui n'est pas remis en cause centré sur la résolution du problème ET celui centré sur la recherche de solutions ?**

La consultation devient **un espace collaboratif de co expertise**

Le changement de posture du médecin peut-elle être incarnée par l'utilisation de l'Approche Centrée Solution ?

# LES OUTILS LANGAGIERS ET L'ACS

L' Approche Centrée Solution peut être utilisée à tout moment dès qu'il y a interaction

Le langage est une intervention à évaluer en fonction des conséquences ou des effets qu'elle entraîne

**Exemple d'un entretien ACS**

## **CONTEXTE :**

**Mr C. charpentier, salarié d'une entreprise, est adressé au médecin du travail (MT) par son employeur**

**Le problème : il ne respecte pas les consignes de sécurité et arrive alcoolisé sur les chantiers. Cette situation, en plus d'être dangereuse pour lui, lui fait courir le risque de perdre son emploi.**



MR C : Bonjour Dr, je n'ai pas beaucoup de temps mais mon patron m'a demandé de prendre rendez-vous avec vous. Je ne sais pas ce que vous pouvez faire pour moi.

MT : Bonjour Mr C, malgré vos contraintes, merci d'avoir pu vous rendre disponible pour cet entretien.



MC : j'ai été obligé, mon patron a toujours le dos sur moi

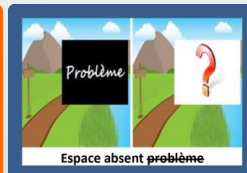
MT : A votre avis, pourquoi, vous va-t-il demandé de prendre ce rendez-vous ? : Il est soucieux de votre santé ?

Mr C : Je ne sais pas...il veut me garder car je fais bien le boulot depuis des années dans sa boite.

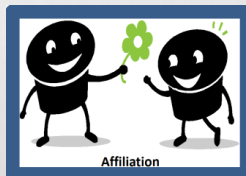
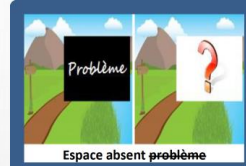
MT : A votre avis, en lien avec notre rendez vous de ce matin, qu'est ce qu'il faudrait qu'il observe la semaine prochaine ou la suivante qu'il lui ferait dire que ce rendez-vous était une bonne idée ?

MR C : Il me reproche toujours de ne pas mettre mon matériel de sécurité... et parfois d'arriver un peu éméché au boulot ...

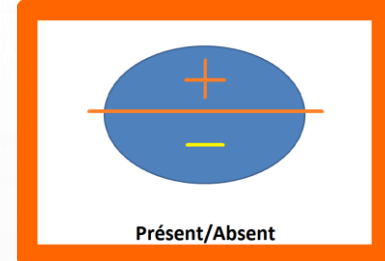
MT : ...Du coup , par rapport à cela, qu'est qu'il pourrait observer qui lui ferait dire que notre rendez vous a été utile ?



Mr C : et bien, j'arriverai moins éméché au boulot et je prendrai le temps de mettre mon matériel de sécurité

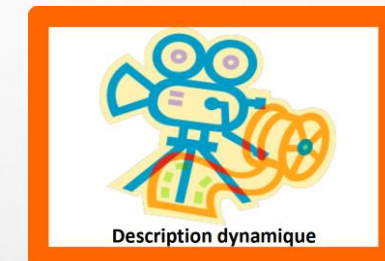


MT : Si vous étiez moins éméché, vous seriez donc dans quel état ?



Mr C : je serai plus détendu au boulot, vous savez c'est toujours difficile de monter sur les toits, j'ai toujours la boule au ventre et l'alcool ça m'aide un peu

MT : Vous pouvez préciser ce qui est difficile pour vous ?



Mr C : Ah vous savez, mon père était charpentier c'est lui qui m'a tout appris et il a laissé sa vie sur un chantier, chaque jour je pense à lui ...

MT : Est-ce qu'il y a des moments où c'est un peu moins difficile, des moments où vous arrivez sobre au travail ?



Mr C : oui quand j'ai fait une bonne nuit, et que je prends un temps le matin pour discuter avec mes collègues de boulot. En fait, j'aime beaucoup ce job, je suis mieux quand je n'ai pas bu, et puis mes collègues me le disent, quand je n'ai pas bu, l'ambiance est plus sympa.

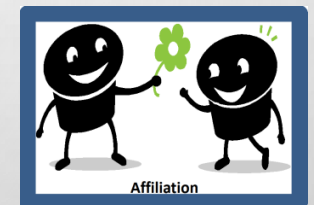


MT : vous pouvez me raconter un moment ou une journée lorsque l'ambiance est plus sympa



Mr C. : Et bien, j'écoute mes collègues quand ils me conseillent de mettre le matériel de sécurité. On travaille ensemble dans la bonne humeur et c'est sûr que ces jours-là, j'ai moins mon patron sur le dos

MT : donc si je vous comprends bien, certains jours, vous arrivez sur le chantier, vous respectez les consignes de sécurité en collaborant avec vos collègues, c'est bien cela ?



Mr C : oui c'est ça , d'ailleurs, l'autre jour je le disais à ma femme , un soir je suis rentré et je lui ai dit que j'avais passé une bonne journée, les collègues étaient sympas et le patron est venu me saluer sur le chantier , c'est rare qu'il vienne me saluer sur le chantier, je voyais bien qu'il m'observait du coin de l'œil.

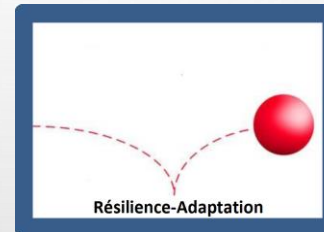


MT : Si je vous entends bien, vous aimez votre travail et l'ambiance de votre entreprise, vous souhaitez garder votre travail et l'exercer dans les meilleures conditions possibles pour vous.

Mr C : oui c'est exactement ça.

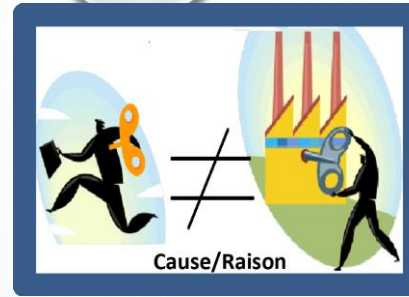


MT : Je suis un peu curieuse, comment avez-vous fait, malgré les difficultés dont vous m'avez parlé, pour faire en sorte que certaines journées soient de bonnes journées ?



Mr C : Je commence à prendre un temps pour discuter avec les collègues, pour organiser notre journée et comme ils me connaissent, ils sont attentifs à ce que je respecte les consignes de sécurité

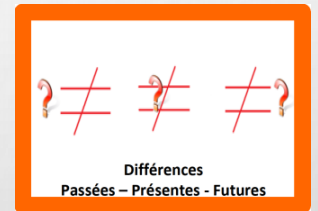
MT : Qu' est ce que cela vous permet à vous le fait que vos collègues vous incitent à respecter les consignes de sécurité



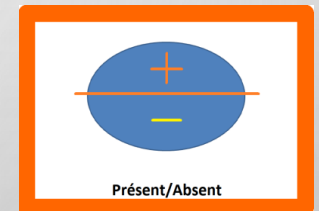
Mr C : Oh vous savez , je sais que c'est important, et je suis le premier à faire attention à ce que les apprentis les respectent...ça me permet juste de me dire à moi-même de ne pas faire le con avec ça !



MT : Quelle différence ça fait pour vous , vos collègues et pour votre patron ?



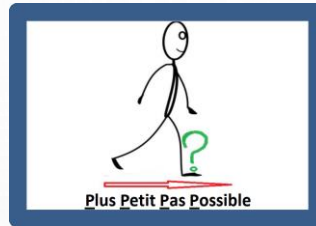
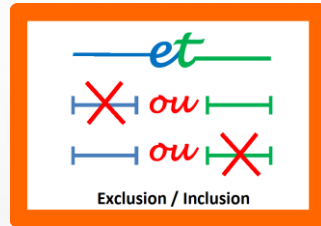
Mr C : ça change tout car je prends plus de plaisir dans le boulot et mes relations avec les copains et le patron sont moins compliquées.



MT : Si elles sont moins compliquées, comment vous pourriez les décrire ?

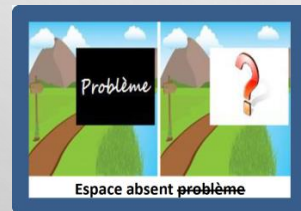
Mr C : et bien on peut se parler vraiment, de la pluie du beau temps de nos familles et des enfants, enfin on se parle normalement. Mais malgré tout c'est vraiment difficile pour moi certains jours.

MT : J'entends bien que c'est difficile parfois et je vois aussi que malgré cela, vous trouvez les solutions pour que la journée se passent bien pour vous et pour tout le monde. Parmi tout ce que vous faites déjà, de quoi est-ce que vous devriez vous souvenir pour que la prochaine journée de travail ait toutes les chances d'être une bonne journée ?



Mr C : je pense que la première chose à faire le matin et d'arriver de bonne humeur et d'aller dire bonjour à tout le monde sur le chantier. Evidemment pour être de bonne humeur, il vaut mieux ne pas avoir bu, sinon je sais ce qu'ils vont me dire les copains ...

MT : Et donc si vous arrivez de bonne humeur sur le chantier et prenez un temps pour discuter avec vos collègues, à quoi verrez-vous que la journée commence bien ?



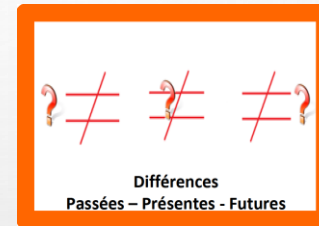
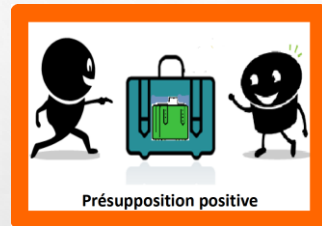
Mr C : Les collègues seront agréables et ouverts avec moi

MT : Et qu'est que cela changera pour vous ?



Mr C : et bien je penserais que les copains sont contents de me voir et de travailler avec moi, peut être aussi que le patron serait fier, il dit tout le temps que je mets le bazar sur le chantier

MT : Mr C, c'est presque la fin de notre entretien... si vous prenez le temps d'y réfléchir là maintenant, avec quoi allez vous repartir de notre rencontre qui pourra vous être utile ?  
Quelque chose qui pourrait faire une différence importante pour vous ?



Mr C : ...Ben, j'avais peur d'être pris pour un alcoolique ... Et je ne m'étais pas rendu compte que je faisais déjà des choses pour que ça aille mieux ... Je vais repartir en me disant que ce serait peut être bien de revenir vous voir ...

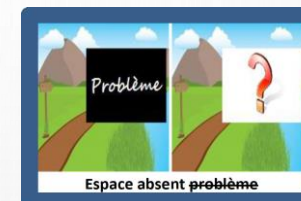
MT : Donc si nous continuons à travailler de la même façon qu'aujourd'hui cela vous conviendrait, c'est bien cela ?





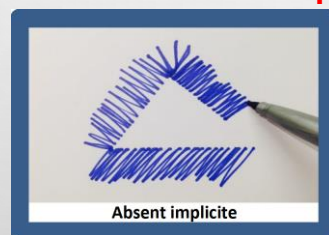
Mr C : oui , c'est ça

MT : Imaginons que nous nous continuions dans cette même direction, qu'est que cela pourra permettre d'important pour vous ?



Mr C : ça pourrait m'aider à y voir plus clair et continuer à trouver comment je pourrais améliorer les choses ... Et vivre de bons moments avec les collègues ...

MT : vous semblez beaucoup estimer vos collègues de travail, il me semble que cela parle des valeurs de partages et de solidarité qui sont les vôtres : Est-ce que je me trompe ou c'est important pour vous ?



Mr C: A oui ça c'est très important. Comme le disait mon père : « sur un chantier, un pour tous, tous pour un ! »

MT : Alors c'est d'accord pour que je vous propose un prochain rendez-vous ? A quel moment cela vous conviendrait le mieux ?

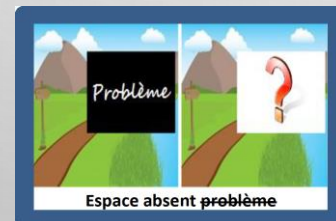
Mr C : On a un gros chantier un peu loin d'ici pendant 2 mois, est ce qu'après ce serait possible ?

MT : c'est parfait pour moi.

Maintenant que nous avons fait un peu plus connaissance, êtes-vous d'accord, pour que je vous propose quelques chose à faire d'ici à la prochaine fois? Quelque chose qui vous demandera un peu d'attention et un petit effort...

Mr C : oui .... d'accord ....

MT : si vous le voulez bien , il pourrait être intéressant que vous observiez de façon suffisamment précise pour que nous puissions en parler ensemble, tout ce qui permet aux choses d'aller dans le sens que vous souhaitez, (arriver de bonne humeur au travail, observer que votre patron est fier de vous, prendre du plaisir dans le travail, dans vos relations avec votre patron et votre équipe...), que vous observiez ce que vous faites vous et ce que cela permet aux autres, ce que font les autres et ce que cela permet pour vous .... Cela vous convient? Est-ce que j'ai été suffisamment claire?



Mr C : oui d'accord c'est clair , je vais y faire attention

# CONCLUSION

- L'Approche Centrée Solution est une philosophie, une éthique relationnelle qui utilise le langage comme outil
- Le préalable est un changement de posture : la personne a des ressources et des compétences qu'elle va pouvoir éclairer et mobiliser grâce à l'espace interactionnel qui est collaboratif
- Cela redonne du pouvoir d'agir à la personne et au professionnel libérés de leurs représentations qui pourraient être limitantes.
- C'est un savoir être plus qu'un savoir faire qui n'exige pas de temps supplémentaire à nos consultations

*« pour pratiquer l'ACS : une constante et une règle: la fidélité à cette posture , celle du non savoir, et du non pouvoir, et à l'intérieur de cette manière d'être en relation, une infinité de possibilités de faire » Martine Nannini*

POUR SE FORMER À L'ACS  
CONTACTER L'ASSOCIATION ALTERNATIVES

[alternatives.isere@gmail.com](mailto:alternatives.isere@gmail.com)  
[www.association-alternatives.fr](http://www.association-alternatives.fr)

Jean Paul Durand  
Pascale Dussupt-Ballet

*Ouvrages de référence*

**Une Approche Centrée Solution en Thérapie**  
Philosophie et pratique  
Martine NANNINI  
ESF Editeur

**La fin de la plainte**  
François Roustang  
Ed. Odile Jacob