

THERAPIE ORIENTEE SOLUTIONS

« *Le client construit sa propre solution en se basant sur ses propres ressources et ses propres succès* » De Shazer

A l'image de la psychanalyse, la démarche thérapeutique s'inscrivait encore il y a quelques dizaines d'années dans le passé. Le comportementalisme ou la systémique se sont penchés à partir des années 60 sur le présent, l' "ici et maintenant". La thérapie évolue encore actuellement vers le futur : la question essentielle devient « Comment être bien demain » ?

L'influence de M.H. Erickson dans ce domaine est prépondérante : dès les années 60, il suggérait à ses patients d'essayer d'autres stratégies sans s'arrêter nécessairement à analyser la structure ou la construction du problème présent. Il était en cela le précurseur de la thérapie orientée solutions exposée sur cette page.

Orientation solutions

Inspirée des travaux sur la communication de Bateson ou Weakland, de l'approche psychothérapeutique de Milton Erickson, l'approche orientée solutions est une approche inductive qui s'oriente vers ce qui est utile est générateur de solutions. En d'autres termes, alors que traditionnellement, une démarche de changement se penche sur les problèmes à résoudre, cette approche se centre sur les solutions à mettre en place : plutôt que « Pourquoi est-ce que ça va mal ? », le questionnement va être : comment faire pour aller mieux ? »

Une jeune femme célibataire se rend pour la première fois chez un psychiatre. Elle explique son problème :

- Docteur, à chaque fois que je me couche, j'ai une angoisse terrible. Je suis convaincue qu'il y a quelqu'un sous mon lit... Je suis terrorisée et je n'arrive plus à fermer l'oeil. Je deviens complètement folle. » Dans son fauteuil, le psychiatre la regarde et explique :
- C'est un cas de post-traumatisme assez classique. L'être en question est sans doute l'habitant d'un cauchemar de votre petite enfance. Nous allons entamer une analyse. Vous viendrez me voir chaque semaine pendant les six prochains mois pour une séance d'introspection de 45 minutes. Ce sera 100 Euros la séance ; je vous inscris ?
- Je vais y réfléchir. »

La patiente ne donne plus de nouvelles au psychiatre. Six mois plus tard, le psychiatre la rencontre par hasard au supermarché et lui demande des explications. Elle raconte :

- En rentrant chez moi après notre entretien, j'en ai parlé à mon voisin. Il a tout de suite trouvé une solution.
- Ah bon ? Et quelle est-elle ?
- Il est venu chez moi et il a scié les pieds du lit ! »

Perspective des points forts

Saleebey expose avec pertinence le pouvoir donné au client dans ce qu'il nomme la Perspective des points forts :

1. En dépit des difficultés de la vie, toute personne possède des points forts qui peuvent être mobilisés pour améliorer sa vie. Les praticiens doivent respecter ces points forts et les directions dans lesquelles les clients souhaitent les appliquer.
2. La motivation du client s'accroît si l'accent est mis en permanence sur les points forts qu'il a révélés.
3. La découverte de ces points forts requiert un processus d'exploration conjointe entre clients et professionnels ; même un praticien expert ne sait pas, en fin de compte, ce que les clients ont besoin d'améliorer dans leurs vies.
4. Se centrer sur les points forts détourne les praticiens de la tentation de juger ou de blâmer les clients à propos de leurs difficultés, et les pousse à découvrir comment les clients ont réussi

à survivre, même dans les moments les plus difficiles.

5. Tous les environnements, même les plus sombres, contiennent des ressources.

Présupposés de l'orientation solutions

Bill O'Hanlon est un élève d'Erickson ayant axé son approche sur l'orientation solutions. Voici quelques présupposés énoncés dans son ouvrage L'orientation vers les solutions (Satas) accompagnés de commentaires.



Bill O'Hanlon

→ « **Les clients ont des ressources et des points forts pour résoudre les problèmes ;** »

Souvent les clients, submergés par les difficultés de leur vie, perdent de vue leurs capacités à résoudre les problèmes. Ils peuvent simplement avoir besoin qu'on leur remette en mémoire des outils qu'ils possèdent déjà pour développer des solutions durables et satisfaisantes... dans d'autres cas, on peut les aider à accroître ou à affiner certaines de leurs capacités afin de mettre de l'ordre dans leur situation».

Erickson disait souvent : « *il s'agit simplement de faire quelque chose que vous savez déjà faire* ». La thérapie mobilise et/ou développe des ressources propres au sujet, déjà présentes. Pour paraphraser le titre d'un livre de L. Duncan, le client est le héros de la thérapie.

→ "Le changement est permanent »

Si vous supposez que le changement est permanent, vous vous comporterez comme si le changement était inévitable. De manière verbale ou non-verbale, vous communiquerez aux clients l'impression qu'il serait étonnant que leur problème puisse persister... Pour nous, l'univers est un monde de changement. Les situations des gens changent en permanence, et c'est le regard qu'ils portent sur les situations qui reste le même quand ils signalent que rien n'a changé."

Ceci est une profession de foi que le thérapeute doit avoir assimilée pour qu'elle vienne imprégner l'intervention thérapeutique. Cet aspect oriente entre autre l'attention du thérapeute et du client vers ce qui change. Tout change. Ceci induit que le changement est inévitable et qu'un problème qui persiste n'est plus alors qu'une question de point de vue.

→ "Le rôle du thérapeute est de repérer et d'amplifier le changement"

"En tant que thérapeutes, il est clair que nous avons un devoir. D'abord, celui d'être clair avec nous-mêmes; et ensuite de rechercher chez les autres tout signe de clarté et de leur en donner acte, et de les renforcer dans tout ce qui est équilibré chez eux." (G. Bateson 1972)

La thérapie crée une réalité particulière ou ce qui est efficace est amplifié, ce qui ne l'est pas est laissé de côté comme des solutions inappropriées. Les clients sont installés dans un « encore plus de solutions inefficaces qui accentuent le problème », l'intervention doit les placer dans un « encore plus de solutions efficaces qui produisent des solutions »

Erickson disait : « *il ne faut pas une très grande brèche pour que toute la structure de la digue en vienne à changer* »

→ "En général, il n'est pas indispensable d'en savoir beaucoup sur le problème pour le résoudre."

Trop d'information peut « tuer l'information » : « nous avons remarqué que les thérapeutes restent souvent bloqués parce qu'ils ont trop d'informations (et non trop peu), ou trop

d'informations sur le problème et pas assez sur la solution. »

L'approche est orientée vers l'expertise du client dans la résolution de son problème. Si on donne de l'importance au problème... il prend de l'importance. L'enquête doit être approfondie sur les solutions à mettre en place, disséquer la genèse de la difficulté n'est pas forcément nécessaire.

→ "Il n'est pas nécessaire de connaître la cause ou la fonction d'un problème pour le résoudre."

Le « pourquoi ça va mal » sert peu à la mise en place de « comment faire pour aller bien ». Influence psychanalytique oblige, la culture de la personne et du thérapeute les orientent vers de tels présupposés (trouver la cause) alors qu'on peut tout à fait résoudre un problème sans en identifier la cause. Ce postulat de l'importance de la recherche de la cause est essentiellement sociétal mais n'a que peu de valeur en terme d'efficacité thérapeutique.

→ "Un petit changement est la seule chose qui soit nécessaire : un changement dans une partie du système peut entraîner des changements dans une autre partie du système."

Les personnes sont souvent prises dans un cercle vicieux : un élément en a entraîné un autre, jusqu'à constitution d'un système entier qui dysfonctionne. La résolution du problème peut tout à fait suivre la même structure à travers un cercle vertueux : un changement en entraîne d'autres, fait « boule de neige ».

→ "Les clients définissent les objectifs"

Erickson disait : «*Chaque personne est un individu unique. La psychothérapie doit donc s'adapter pour aller à la rencontre de la spécificité de l'individu, et non façonner la personne pour qu'elle s'adapte au lit procustien d'une théorie hypothétique du comportement humain.* »

Il n'y a tout d'abord pas une manière juste ou valable de vivre sa vie. Ce qui est adapté pour une personne ne le sera pas pour une autre. Seul le client connaît son domaine de définition. De plus, en lui permettant de fixer ses objectifs, on renforce sa position d'expert.

→ "Il est possible d'obtenir des changements rapides ou de résoudre rapidement des problèmes."

Les attentes et croyances du thérapeute conditionnent le résultat de la démarche. La thérapie, influence psychanalytique oblige, présente la réputation d'être longue, tortueuse, difficile... Mais il peut tout à fait en être autrement si le thérapeute et le client co-crésent une réalité thérapeutique différente. Il n'y a que peu de rapport entre importance ou intensité d'un problème et vitesse de résolution.

→ "Il n'y a pas une façon « juste » de voir les choses ; différents points de vue peuvent être aussi valables et s'adapter aussi bien au fait."

Toute représentation est valable, ce qui compte est son utilité en fonction de la résolution du problème : l'opinion des gens vis-à-vis de leur problème augmente ou diminue les chances de voir émerger des solutions. Les points de vue qui proposent des solutions sont utiles, les points de vue qui renforcent le problème ou le bloquent sont inutiles. Le recadrage de points de vue inutiles est donc un outil puissant de changement.

"L'intérêt est porté sur ce qui est réalisable et qui peut être changé, plutôt que sur ce qui est inaccessible et qui ne peut pas être changé."

Les objectifs doivent être bien définis et réalisables dans un délai raisonnable. On s'intéresse à ce qui peut être modifié, aux éléments les plus accessibles au changement. On préfère se centrer sur la réalisation d'objectifs modestes, qui auront des répercussions dans les autres domaines de vie. Les grandes conjectures psychologiques ont pour effet, en analysant et étiquetant un problème humain de le cristalliser, de l'augmenter et de le rendre chronique.

Eléments de T.O.S.

D'inspiration ericksonienne, la thérapie orientée solutions (« T.O.S. ») va répondre à une démarche précise et une orientation intéressante. Il s'agit d'une philosophie particulière et novatrice de l'accompagnement, pétrie de bonnes idées donc chaque coach ou thérapeute pourra extraire l'essence utile. La colonne vertébrale d'une T.O.S. est présentée ici :

1. Contact : « En quoi puis-je vous être utile ? »

Comme dans toute démarche de changement, la première étape consiste tout d'abord en l'exposition d'une problématique. La première question, traditionnelle en T.O.S. a toujours sensiblement la même forme : « En quoi puis-je vous être utile ? ». La réponse du sujet va correspondre à un exposé du(des) problème(s). En T.O.S., on écoute avec respect cette plainte, on approfondit si nécessaire pour plus de précision : « En quoi est-ce un problème pour vous ? » Mais déjà, l'idée de transformer la problématique en objectif centré solution est présente.

2. Elaboration d'objectif : « Qu'est-ce qui sera différent dans votre vie (votre pratique, vos résultats...) quand le problème sera résolu ? »

La détermination d'objectif a déjà été traitée dans les pages de ce site consacrées à l'hypnose ericksonienne. La T.O.S. apportera néanmoins certaines innovations ou techniques : l'accent est porté sur ce qui sera différent quand le problème sera résolu. La technique de la question miracle est abondamment utilisée.

Question miracle

Voici textuellement la question miracle de De Shazer : « Maintenant je voudrai vous poser une question bizarre. Imaginez que pendant que vous dormez la nuit prochaine et que toute la maison est calme, un miracle se produit. Le miracle consiste en ce que le problème qui vous a amené ici est résolu. Cependant, comme vous êtes endormi, vous ne savez pas que le miracle est arrivé. Alors, quand vous vous réveillez demain matin, qu'est-ce qui sera différent qui vous dira qu'un miracle a eu lieu et que le problème qui vous a amené ici est résolu ? »

Intérêt de la question miracle :

- On entre en matière, dans la résolution du problème. Le sujet donne les ingrédients, décrit le processus du changement.
- La question ouvre le champ des possibilités. Et l'imagination est le germe du futur.

Autour de la question miracle :

La projection dans le miracle accompli va permettre d'amplifier certains aspects de la détermination d'objectif :

- « En quoi est-ce important pour vous ? »

Peu importe que l'objectif soit important pour le thérapeute, il doit l'être par contre pour le client. Cette importance animera la volonté de changer, d'évoluer et de mettre en place de nouvelles solutions.

- « En quoi les choses seront-elles différentes autour de vous ? »

Un individu se définit entre autres par ses relations. L'aspect systémique est également

fondateur du changement ou de l'évolution. Les potentialités, désirs, forces... de l'individu dépendent des pensées à son sujet qu'il peut prêter aux gens qui comptent pour lui.

- « Dans quelle situation spécifique ce serait différent ? »

Le client peut avoir du mal à envisager un changement complet, mais plutôt une amélioration dans certaines situations plus précises.

- « Qu'est-ce qui se passera de positif ? »

Le thérapeute doit amener le client à faire une description positive et si possible, au présent : il s'agit non pas de décrire l'absence d'un problème mais d'observer et d'expérimenter même la présence de solutions.

- « Quel sera le premier signe que quelque chose à changé ? »

Le client recherche souvent un résultat final, voire absolu. Il a besoin de prendre conscience des différentes étapes de son évolution. Le questionnement sur la première étape permet de créer une attente concrète, réaliste et d'installer le sujet dans le processus de changement.

- « En quoi cela changera pour vous ? »

Cette question permet de centrer le sujet sur lui-même, de l'installer dans la dynamique du changement.

- « Concrètement, qu'est-ce qui changera ? »

Les termes du changement décrit doivent correspondre à un objectif correctement défini : concret, réaliste et mesurable.

- « En quoi est-ce un défi pour vous ? »

L'idée de tâche à accomplir, de défi est importante à générer. Ces aspects développent la motivation et l'investissement personnel du sujet. On peut même monter lors de l'entretien au sommet des niveaux logiques (appartenance, mission, ...), aligner toute la personne sur l'objectif (niveaux logiques).

3. Explorer les exceptions : les moments où ça se passe bien.

Lorsqu'un sujet fait une démarche de thérapie ou de coaching, il est « orienté problème ». Il peut d'ailleurs évoquer longuement ses difficultés, dans les moindres détails : en T.O.S., plus on parle d'un problème, plus le problème grossit. Mais à l'inverse plus on parle de solutions, plus les solutions prennent leur place dans la réalité du sujet. On peut bien entendu à titre d'information recevoir les manifestations négatives de la problématique, mais l'outil essentiel sera constitué par les moments où le problème ne se produit pas : les exceptions. D'après De Shazer, les exceptions sont « ces expériences passées de la vie du client où le problème n'est pas apparu alors qu'on aurait pu s'attendre raisonnablement à ce qu'il surgisse ». Il est noter que l'exploration des exceptions peut se faire de manière associée (perceptions du sujet), mais aussi dissociée (perceptions que pourrait avoir un observateur extérieur).

Prendre conscience des exceptions

Pour mettre en valeur et développer les exceptions, il est d'abord nécessaire que le client prenne conscience de ces moments d'exceptions. Le questionnement vise à générer cette prise de conscience.

- En associé : « Est-ce qu'il y a eu des moments où le problème ne s'est pas produit ou était d'une moindre intensité ? »

- En dissocié : « Si je demandais à votre femme s'il y a eu de meilleurs jours, que répondrait-elle ? »

Exceptions délibérées ou aléatoires

Les termes de « délibérées » et « aléatoires » sont issus de la théorisation de De Shazer.

- Exception délibérée : le sujet peut donner la genèse de l'exception. On pourra enchaîner sur une modélisation ou une prescription de tâche (« Faire plus de la même chose »).

- Exception aléatoire : le sujet ne peut donner la genèse de l'exception. Il pourra alors lui être demandé d'observer les prochaines exceptions et de noter ce qui se passe.

Demander des précisions

Il s'agit de relever les critères de différence des moments d'exception : « Qu'est-ce qui diffère quand ça ne se produit pas ? » les différences peuvent se faire à différents niveaux : lieu, objets, personnes, temporalité,...

A tout moment de cette démarche, il est important de s'inscrire dans la carte du sujet dont les éléments sont exposés dans les pages de ce site traitant de PNL et d'hypnose ericksonienne : canal dominant, métaprogramme, valeurs, croyances... Plus la synchronisation entre thérapeute et client sera développée, plus la relation sera pertinente et les solutions individualisées et efficaces.

4. Feed back et tâches

De Shazer prône une structure tri-partite : compliment, pont et tâches.

- **Compliments** : le compliment renforce et motive le client. Il valide ce qu'il perçoit et ce qui est important pour lui. Là aussi, avec le compliment, il y a orientation solution. Ils dynamisent et installent l'individu dans son processus de changement : à travers ses points forts et les exceptions, il possède les moyens de son évolution. En cela, on retrouve le précepte ericksonien ou PNListe qui établit que chaque homme a en lui les ressources de son évolution.

- **Pont** : le pont se trouve entre compliment (constat) et tâches (passage à l'action). Le pont effectuera donc une transition entre forces, potentialités et action à travers une évocation de l'objectif.

- **Tâches** : en T.O.S., des tâches sont prescrites. Ce sont exclusivement des tâches d'observation et des tâches de comportement. Il s'agira donc de recueillir des informations concernant les moments d'exceptions ou de développer les facteurs créant ces exceptions.

J. Boutillier