



FICHE DE LECTURE - TRAVAIL DE DIPLÔME DU DAS SUPERVISEURS

Auteur-e-s de la fiche : Isabelle Kolly-Ottiger et Georges Rais

Mots-clés : entretien d'explicitation, supervision orientée solutions, modélisation de la plainte

GÉNÉRALITÉS

Titre du document :	Réflexion pour une supervision orientée vers les solutions
Auteur : Nom : Prénom :	Jean René
Etablissement de formation : Date d'acceptation : Nombre de pages : Adresse pour téléchargement :	HETS Haute école de travail social Genève 34 www.superviseurs.ch

RÉSUMÉ

L'auteur prend appui sur l'ouvrage de Pierre Vermersch concernant l'entretien d'explicitation (Cf. fiche de lecture No 12) dont il adapte les principes à la pratique de la supervision. Dans ce qu'il décrit comme un « vrai changement de paradigme », l'auteur fait part ensuite de sa conception des approches orientées solutions et les différencie entre autres des méthodes fondées sur la résolution de problèmes, l'analyse de situations, le coaching, les thérapies brèves ou la tâche du praticien formateur.

Concepts et thèmes : Question posée	« Dans le domaine de la supervision s'articulent, entre autres, deux processus : premièrement, une pédagogie visant le développement de compétences professionnelles et/ou ontologiques et, secondement, un accompagnement favorisant la compréhension des aspects psychologiques découlant des interactions avec le champ professionnel. L'entretien d'explicitation et la démarche orientée solution seraient-ils à la fois compatibles et des approches pertinentes pour répondre à ces deux domaines dans le cadre de la supervision ? » (p. 1).
Plan du document :	<ul style="list-style-type: none"> • Le cadre de la supervision • L'entretien d'explicitation selon Pierre Vermersch • Les approches orientées solutions • De la construction de la plainte à la construction de la solution

APERÇU ET CITATIONS

Cadre de la	L'auteur propose de désigner la personne mise en action dans le cadre
--------------------	---

supervision	<p>de la supervision par le substantif supervisant-e. L'étude concerne la supervision individuelle. « En supervision, il s'agit d'élaborer là où la conscience ne va pas, dans cette zone du rétroviseur appelée « zone morte » parce que justement : on n'y voit rien ! En prendre conscience, régler le rétro, c'est le travail à effectuer par le supervisant dans l'espace de supervision. Le job de l'accompagnant est d'attirer l'attention de ce dernier dans les zones mortes du miroir, de lui permettre de repérer les poignées de réglage pour tenter d'annuler les points aveugles » (p. 4). « La supervision a une fonction intégrative. Intégration des savoirs en lien avec les actions professionnelles et des affects mis en jeu dans les situations avec le développement d'une prise en compte plus consciente, plus lucide, de ses émotions » (p. 5).</p>
L'entretien d'explicitation selon Pierre Vermersch	<p>Faisant référence à ses premières expériences en pratique de la supervision, l'auteur développe le point de vue de Vermersch concernant la prise de parole formelle et balise le passage vers une pensée et une prise de parole dites incarnées. « À partir de cette proposition, Vermersch nous donne quelques indicateurs intéressants pour nous permettre de repérer les moments de parole incarnée. Le premier indicateur est le décrochage du regard. [...] Le deuxième indicateur est le ralentissement du rythme de la parole comme indicateur de recherche du contenu mnémonique. Le troisième concerne la congruence entre le verbal et non verbal qui, lorsqu'elle est présente, peut être l'indicateur d'un bon niveau d'accordage » (p. 10). L'exposé de quelques techniques issues des travaux de Nadine Faingold (2011) élargit le champ d'action : « nous sommes en présence de procédés dont la particularité est d'apporter un changement interne, une modification de l'état de conscience apparenté à l'hypnose » (p. 12).</p>
Les approches orientées solutions	<p>« il me semble pertinent de poser la question de l'efficacité des interventions. Comment favoriser une mise au travail rapide et efficace du supervisant ? » (p. 8). « Lorsque l'on prend connaissance des approches orientées solutions, il est frappant de constater que ce courant crée une rupture avec les approches développées précédemment dans le domaine des psychothérapies ou des relations d'aide en général » (P. 16). « Si le fondement de ces approches se situe dans le courant de l'École de Palo Alto, s'appuyant sur les travaux de Rogers, Bateson, Watzlawick et Erickson, reste que les précurseurs, de Shazer, Kim Berg, Dolan, ont développé une méthodologie originale, fondée sur les ressources du client, pour lui permettre de résoudre ses difficultés avec ses propres solutions » (p. 16). L'auteur présente (p. 18-19) quelques principes de base de l'approche solutionniste, tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le client est considéré comme le principal expert de la situation en délibéré, - l'accompagnant s'efforce de favoriser l'émergence de ce qui fonctionne déjà, - l'effet "boule de neige", une suite de petits effets produisant un grand changement, - la représentation d'un présent où les choses vont mieux vers un futur où le problème serait résolu,

	<ul style="list-style-type: none"> - dans toute situation problématique, il y a des éléments positifs, à saisir et utiliser, - si une solution ne fonctionne pas, ce n'est pas une solution... <p>La description de compétences de base du praticien solutionniste réifie ce qui précède :</p> <ul style="list-style-type: none"> - écouter, - répéter les mots-clés, - se dévoiler - complimenter, - valider les perceptions du client, - se recentrer sur le client, - amplifier les propos sur la solution... <p>L'utilisation de quelques outils spécifiques clôt le chapitre, tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'utilisation solutionniste d'échelles, liée à la perception d'améliorations possibles, - le feed-back en fin de séance : « Le client est invité à patienter quelques minutes. Pendant ce temps, le clinicien va élaborer un message sous la forme d'un feed-back [...] Le message délivré en fin de séance est destiné à la fois à encourager la personne, renforcer son estime d'elle-même, augmenter sa confiance en soi et, par la prescription d'une tâche, la mettre au travail sur l'expérimentation de ce qui a été repéré ou imaginé comme étant quelque chose qui permet de diminuer l'impact du problème » (p. 26 et p. 28).
<p>De la construction de la plainte à la construction de la solution</p>	<p>Se référant à De Shazer (1999), l'auteur propose une modélisation de la plainte, assortie de schémas explicatifs.</p> <p>« Les éléments constitutifs de la plainte, telle qu'amenée par le client, font partie du problème parce que c'est ainsi que la personne analyse sa situation, en fonction de ses propres références. Le praticien fait de même, c'est-à-dire qu'il va percevoir les éléments constitutifs des difficultés en fonction de sa propre sensibilité et de ses propres références. En particulier, le client se réfère au problème alors que le clinicien se réfère à l'approche solution. Ainsi, c'est ce décalage qui mène à l'élaboration de la solution » (p. 28-29).</p>
<p>En conclusion</p>	<p>En guise de conclusion et pour répondre à la question posée au départ, l'auteur « constate que les deux approches, l'entretien d'explicitation et l'intervention orientée solution, sont sans aucun doute deux approches pertinentes à adopter dans nos pratiques de superviseur. Tout d'abord, parce qu'elles ne répondent pas aux mêmes besoins. Avec l'approche de Vermersch, nous sommes centrés sur l'explicitation de l'action, sur la mise en évidence des « impensés », du « non encore conscient », en lien avec le développement d'une posture professionnelle et l'acquisition de compétences. »... « L'approche centrée solution, tout en mettant en oeuvre des processus de base comme la relance, la prise en compte du non verbal, la gestion de la posture, est axée sur la recherche de solutions. C'est une vision du monde où il y a toujours, permettez cette métaphore, au minimum une trace d'humidité dans un verre en apparence vide. C'est un regard positif et profondément humaniste. » (p 31)</p>

COMMENTAIRES ET RÉFÉRENCES

<p>Utilité dans le cadre de la supervision :</p>	<p>Etude originale posant la question de l'efficacité de la supervision et offrant des perspectives d'action orientées solutions. Contribution intéressante s'agissant de la mise en pratique de l'entretien d'explicitation selon Vermersch (Cf. fiche de lecture ARS). De nombreuses citations éclairent les particularités de chaque approche.</p>
<p>Bibliographie :</p>	<p>Beulieu D. (2010). <i>Thérapie d'impact</i>. Montréal : Quebecor. Beulieu D. (2010). <i>Techniques d'impact en psychothérapie, en relation d'aide et en santé mentale</i>. Montréal : Quebecor. Billeter J. F. (2002-2010). <i>Leçons sur Tchouang-Tseu</i>. Paris : Alia. Blanchard H. (2012). <i>Le coaching centré sur la solution</i>. Paris : InerEditions. De Jonckheere, C. & Monnier, S. (1996). <i>Miroir sans tain pour une pratique sans fard</i>. Genève : IES. De Jong, P. & Kim Berg, I. (2002). <i>De l'entretien à la solution. L'accent sur le pouvoir des clients</i>. Bruxelles : SATAS. De Shazer, S. (1999). <i>Clés et solutions en thérapie brève</i>. Bruxelles : SATAS. De Shazer, S. (1999). <i>Les mots étaient à l'origine magiques</i>. Bruxelles : SATAS. De Shazer, S. (2002). <i>Explorer les solutions en thérapie brève</i>. Bruxelles : SATAS. De Shazer, S., Dolan, Y., Korman, H., Trepper, T., Mc Collum, E. & Kim Berg I. (2007). <i>Au-delà des miracles</i>. Bruxelles : SATAS. Bruxelles : SATAS. Devienne, E. (2010). <i>Le grand livre de la supervision</i>. Paris : Eyrolles. Dolan, Y.M & Pichot, T. (2010). <i>La thérapie brève centrée sur la solution (Dans les services médico-sociaux)</i>. Bruxelles : SATAS – Le Germe. Faingold, N.(2011). <i>L'entretien de décryptage : le moment et le geste comme voies d'accès au sens</i>. Saint-Amand : Expliciter n°92. Doutrelougne, Y. & Cottencin, O. (2008). <i>Thérapies brèves : principes et outils pratiques (2ème éd.)</i>. Issy-les-Moulineaux : Elsevier Mason. Grinder J. & Bandler, R. (2005). <i>Transe-formations</i>. Paris : InterEditions. Halbout, R.-M. (2009), <i>Savoir être coach</i>. Paris : Eyrolles. Nannini, M. (2014), <i>Une approche centrée solution en thérapie. Philosophie et pratique</i>. Issy-les-Moulineaux : ESF. O'Hanlon, W.H. & Weiner Davis, M. (1995). <i>L'orientation vers les solutions, une approche nouvelle en psychothérapie</i>. Réflexion pour une supervision orientée solution / René Jean O'Hanlon, W.H. & Martin, M. (1995). <i>L'hypnose orientée vers les solutions, une approche éricksonienne</i>. (2ème éd.). Bruxelles : SATAS. Roustant, F. (2001). <i>La fin de la plainte</i>. Paris : Odile Jacob Vermersch, P. (2011). <i>L'entretien d'explicitation (7ème éd.)</i>. Issy-les-Moulineaux : ESF. Watzlawick, P., Weakland, J. & Fisch R. (1975). <i>Changements, paradoxes et psychothérapie</i>. Paris : Éditions du Seuil. White, M. (2009). <i>Cartes des pratiques narratives</i>. Bruxelles : SATAS – Le Germe.</p>

