

Résolution de problème

Sans prétendre à l'exhaustivité, nous avons choisi d'aborder la question du travail en résolution de problème au travers de 7 règles de base que nous avons à chaque fois illustrée d'exemples tirés de la pratique de counseling. Voir règles 1 2 3 4 5 6 7

Règle 1

Accepter que les problèmes résultent de certaines situations mais tout autant des pensées que nous développons face à ses situations.

Comment faire ?

Pierre est un jeune homme de 30 ans qui doit trouver un logement sur Paris où il vient d'obtenir un emploi à la Poste. Il pense qu'il est impossible de trouver un logement dans Paris et plus les jours passent, plus il se sent prêt à renoncer à ce poste. Lorsque la conseillère rencontre Pierre, elle lui demande de décrire toutes les pensées qui lui viennent à l'esprit lorsqu'il pense à son logement.

Pierre : «Je me dis que c'est impossible, tout le monde me dit pareil , je pense que je n'arriverai jamais à me loger dans un délai si court.»

Elle lui demande ensuite quelles ont les démarches qu'il a entreprises pour trouver un logement à Paris.

Pierre : «Aucune, à part lire une fois les petites annonces immobilières.»

En fait, Pierre ne pourra pas se mettre en résolution de problèmes tout pendant qu'il n'aura pas pris conscience que ses pensées sur la situation l'empêchent de se lancer dans l'action. Chaque fois que vous avez un client qui vous expose un problème, avant même de l'aider à chercher ses propres solutions, demandez-lui :

- «Vous pensez combien de fois par jour ou par semaine à ce problème ?»
- «Qu'est-ce que vous vous dites ?»

Si les pensées de votre client sont négatives et défaitistes, il y a de fortes chances pour que ses actions face au problèmes soit égales à zéro et renforcent donc son sentiment de défaite et d'échec. Il faut donc dans un premier temps aider votre client à prendre conscience des ses auto-verbalisations négatives.

Comment travailler sur une auto-verbalisation négative ?

Vous pouvez reprendre ses auto-verbalisations de manière humoristique et dans un premier temps vous les amplifiez. Avec Pierre cela donnerait :

«En fait, plus personne ne peut trouver de logement dans Paris, la ville va être fermée à tous les nouveaux arrivants. Des milliers de personnes vont être obligées de vivre à l'anglo-saxonne en partageant leur appartement avec des co-locataires, d'ailleurs on voit de plus en plus d'annonces de ce type dans les journaux. En fait, aucun nouveau recruté dans les postes de fonctionnaires ne va trouver de logement à cette rentrée et tous vont sûrement démissionner. Par ailleurs, le fait que plus personne ne cherche de logement dans Paris va mettre dans l'embarras les quelques loueurs qui avaient acheté pour se construire une retraite avec des revenus de location. Qu'en pensez-vous ?»

En général les personnes comme Pierre vont vous dire que vous exagérez un peu la situation. Vous reprenez alors et vous lui demandez quelles sont les différences entre ce qu'il pense tous les matins et cette amplification de sa pensée ?

Dans 9 cas sur 10, la personne prend conscience, et souvent avec humour, de ce qu'elle ne pouvait pas avancer avec de telles pensées négatives amplifiées ou non !

À partir de là, la personne peut définir une stratégie qui s'appuie sur des auto-verbalisations positives et qui comprend des plans de rechange (plans B, C, D, E) en cas d'échec. Cette méthode est un peu épuisante pour le conseiller et le client mais parfois elle est la seule qui soie efficace à ce moment là. Avec Pierre cela donnerait :

Conseillère : «Pierre je vous propose de changer vos auto-verbalisations négatives en autoverbalisations positives et de voir ce que cela donne en termes de conséquences. Reprenons donc la première «C'est impossible de trouver un logement à Paris...»

Pierre : «C'est possible d'en trouver un à Paris !»

La conseillère enchaîne immédiatement :

Conseillère : «Pierre, c'est possible de trouver un logement à Paris, mais comment faut-il faire ?»

Pierre hésite et reprend :

Pierre : «Il faut répertorier les agences par quartier, aller sur Internet, appeler toutes les personnes que je connais et leur demander d'appeler toutes les personnes qu'elles connaissent sur Paris, appeler mon nouveau centre de tri postal à Paris, demander à l'assistance sociale de ce centre de tri, appeler la mairie de Paris, demander à un collègue qui est parti l'an dernier comment il a fait...»

La conseillère ne lâche pas jusqu'à ce que Pierre ait trouvé au moins 10 actions possibles à entreprendre. Ensuite, le travail porte sur la deuxième verbalisation négative «ce n'est pas dans les prix», puis sur la troisième «tout le monde me dit pareil», puis sur la quatrième «je pense que je n'arriverai jamais dans un délai si court».

De lui même sans aucune intervention, au bout de deux ou trois minutes, le client, lorsqu'il produit de verbalisations positives, ajoute des «si» : «c'est possible si..., j'y arriverai si...» et fait plein de propositions.

Selon cette approche, les productions de la pensée sont à considérer comme des émotions et à ce titre sont à respecter. Il n'est facile pour quelqu'un de modifier tout un système de pensées et de croyances l'ayant permis d'agir jusqu'à maintenant.

Les clients disent souvent «Je pense que si je fais cela, cela ne se sera pas bien..., il se passera cela...», «Je pense que je n'y arriverais pas car je n'ai jamais réussi jusqu'à maintenant à résoudre ce type de problèmes tout seul...»

De fait, ils font appel à l'expérience antérieure !

Règle 2

Aider quelqu'un à résoudre un problème qu'il n'a jamais pu résoudre jusqu'alors, c'est aussi l'exposer à ressentir un vif sentiment d'amertume par rapport à son passé.

Comment faire ?

Beaucoup de personnes ont peur de réussir lorsqu'elles nous rencontrent dans le cadre d'une demande d'aide parce que réussir maintenant c'est accepter d'avoir échoué avant et accepter les échecs antérieurs peut être cause de souffrance. Le conseiller doit toujours demander à la personne, avant même de s'engager dans un travail de résolution de problèmes :

- «Qu'est ce qui va se passer si vous arrivez à résoudre ce problème ?»
- «Qu'est ce qui va se passer si ce problème est résolu dans votre vie ?»

Règle 3

Lorsqu'il s'agit de passer à l'action, il faut commencer par réaliser des petites choses dans lesquelles on est sûr de réussir.

Comment faire ?

Il ne faut pas laisser la personne se prescrire des doubles ou triples injonctions du type :

«j'arrête de fumer, je commence un régime et je fais de l'exercice...»

En fait, il est préférable d'aider la personne à choisir parmi ces injonctions celle qui consiste à faire une chose nouvelle car il est plus facile de commencer une chose nouvelle que de mettre fin à une habitude ! Mais là encore, il faudra l'aider à se limiter dans ses objectifs.

Par exemple, commencer à faire de l'exercice est difficile à intégrer dans un emploi du temps.

Cela suppose un changement dans les horaires et routines quotidiennes.

Avant de s'inscrire dans la salle de sport, on pourra envisager avec la personne de voir si elle ne peut pas commencer par faire le tour de son quartier à pied, ou si elle ne peut pas descendre du métro ou du bus une station avant et marcher...

L'idée, c'est d'éviter l'échec à la suite d'engagements trop précipités générateurs eux-mêmes de sentiment d'échec.

Règle 4

Résoudre un problème nécessite de penser à des alternatives. Il faut anticiper la réussite mais aussi l'échec de manière à pouvoir élaborer des alternatives.

Comment faire ?

Dès que la personne présente une solution, le conseiller peut dire :

«On va imaginer deux scénarii. Dans le premier, la solution que vous avez choisie est la bonne, le problème est résolu... Dans le second, la solution que vous avez choisie ne fonctionne pas pour des raisons indépendantes de votre volonté, le problème n'est pas résolu. Quelles alternatives pouvez-vous mettre en place ? Parmi ces différentes alternatives, laquelle choisissez-vous en premier ? En second ? etc.»

Règle 5

Avant d'adopter une solution, il faut s'assurer que la personne a les moyens de mettre en œuvre cette solution. Souvent la personne pense que le fait de suggérer une solution résout en soi le problème.

Comment faire ?

Prendre la décision d'adopter une solution ne veut pas dire qu'on va réussir à la concrétiser. Il y a encore beaucoup de chemin entre l'intention et l'action.

Lorsque la personne amène une solution et manifeste son désir de la concrétiser, le conseiller demandera :

- «Quand allez-vous commencer ?»
- «Comment allez-vous vous y prendre ?»
- «Comment saurez-vous que vous avez réussi ?»

«De quoi avez-vous besoin concrètement pour commencer à la mettre en œuvre ? Une solution nécessite souvent quelque chose de concret comme d'aller chercher une information, se rendre dans un autre lieu, parler à quelqu'un, sortir de chez soi, effectuer un achat, etc.»

Il est important d'aider la personne à visualiser non pas la solution mais sa mise en œuvre de manière à identifier les moyens à réunir.

Règle 6

Aider la personne à définir des résultats réalistes. Souvent une personne veut obtenir des résultats irréalistes par n'importe quel moyen !

Comment faire ?

Lorsque Caroline dit qu'elle veut perdre immédiatement 10 kilogrammes, le conseiller lui dit :

«Est-ce qu'on ne pourrait pas construire ensemble une feuille de résultats désirés en mettant des pourcentages et des dates comme par exemple : d'ici à un mois, à deux mois, à trois mois... Ensuite, on pourrait voir ensemble les moyens à mettre en place...»

Règle 7

Garder à l'esprit qu'un problème est souvent un écart entre une situation désirée et une situation donnée.

Comment faire ?

Si un problème est une question d'écart entre deux situations, alors résoudre le problème, c'est regarder ce qui se passe dans sa situation donnée à plusieurs niveaux et voir d'une part ce qui peut être modifié, d'autre part ce qui ne peut pas être modifié dans l'immédiat mais peut l'être à moyen terme.

Lorsque Chantal se plaint de ses problèmes d'argent, le conseiller lui propose de lister la cause à laquelle elle attribue son problème. Chantal évoque alors avec colère son salaire et sa situation d'employée.

Le conseiller voit avec Chantal les modifications qu'elle désirerait apporter dans son travail et ses avancements possibles.

Mais il lui demande aussi d'exposer la manière dont elle gère son budget, ses dépenses (autre situation donnée mais cette fois-ci comportementale et plus personnelle !).

Chantal explique qu'elle vit au dessus de ses moyens et que cela l'insécurise complètement car ses dettes se sont gravement accumulées au cours des derniers mois.

D'un commun accord, Chantal et son conseiller vont travailler à élaborer des solutions permettant de réduire l'écart entre la situation donnée et la situation désirée : avoir plus d'argent (situation désirée) nécessite un changement d'emploi mais aussi un changement de comportement dans la situation donnée (ex : gestion de l'argent).