

## Table des matières

1.Introduction .....	1
1.1.Cadre de la recherche.....	1
1.1.1.Illustration .....	1
1.1.2.Thématique traitée.....	2
1.1.3.Intérêt présenté pour la recherche .....	2
1.2.Problématique.....	2
1.2.1.Question de départ .....	2
1.2.2.Précisions, limites posées à la recherche .....	2
1.2.3.Objectifs de la recherche .....	3
1.3.Cadre théorique et/ou contexte professionnel .....	3
1.4.Cadre d'analyse .....	5
1.4.1.Terrain de recherche et échantillon retenu.....	5
1.4.2.Méthodes de recherches .....	5
1.4.3.Méthode de recueil des données et résultat de l'enquête .....	6
2.Développement .....	6
2.1.Présentation de l'approche centrée sur les solutions .....	6
2.1.1.De la systémique à l'approche centrée solutions .....	6
2.1.2.Elaboration de la thérapie brève orientée solutions .....	7
2.1.3.Principe de bases .....	7
2.1.4.Présentation des outils .....	9
2.1.5.Rôle et attitude du thérapeute.....	11
2.2.Pratique d'intervention dans le travail avec les familles.....	13
2.2.1.Depuis quand travaille-t-on avec les familles en structure d'accueil ?.....	14
2.2.2.Le travail avec les familles aujourd'hui.....	14
2.2.3.La collaboration .....	15
2.2.4.Le partenariat .....	16
2.2.5.Partenariat ou collaboration en approche centrée solution ? .....	18
2.3.L'approche centrée solution et le partenariat avec les familles.....	18
2.3.1.Posture de l'intervenant.....	18
2.3.2.Outils de l'approche centrée solutions pouvant être aidants dans le partenariat avec les familles .....	19
2.3.3.Outils de l'approche centrée solutions pouvant être limitants dans le partenariat avec les familles .....	21
2.4.Mise en lien avec la pratique professionnelle d'une EDE .....	21
2.4.1.Les niveau de relations.....	21
2.4.2.Les retours aux parents .....	23
2.4.3.Les entretiens .....	23
2.5.Points forts de l'approche centrée solutions .....	24
2.6.Limites de l'approche centrée solutions .....	25
3.Conclusion .....	26
3.1.Résumé et synthèse des données traitées.....	26
3.2. Analyse et discussion des résultats obtenus .....	27
3.3. Limites du travail .....	28
3.4. Perspectives et pistes d'action professionnelle .....	29
3.5. Remarques finales .....	29
4.Bibliographie.....	30

## **Table des annexes**

**Annexe I** : Questions pour l'interview

**Annexe II** : Interview de Mme A, psychologue scolaire

**Annexe III** : Fiche de lecture

**Annexe IV** : Arbre des décisions

## 1. Introduction

### 1.1. Cadre de la recherche

#### 1.1.1. Illustration

Durant l'une des rencontres PF organisée pendant la première année de formation à la HES-SO Valais, Mme Luisier, nous a présenté l'approche centrée solutions (ACS). Cette conférence m'a tout de suite intéressée. J'ai pu établir des liens avec ma pratique professionnelle même si cette présentation était axée sur des enfants déjà scolarisés ou des adultes. Ensuite, lors de nos colloques, j'ai remarqué que pour résoudre une difficulté, nous réfléchissons essentiellement sur la cause du problème. Nous nous focalisons sur chaque élément afin d'avoir le plus de détails possibles. De plus, durant le cours d'analyse de situation, nous recherchons par sous-groupes des hypothèses de compréhension afin de comprendre les éventuelles sources du problème et, par la suite, nous réfléchissons à différentes hypothèses d'action. Il y a quelques mois, j'ai assisté à un entretien de parents durant lequel la professionnelle<sup>1</sup> et la maman ont parlé uniquement du passé de la petite fille. Au bout d'une heure, je me suis sentie frustrée car aucune solution concrète ou hypothèses d'actions n'ont été proposées ou discutées par l'une ou l'autre.

Dans ces différentes configurations, j'ai constaté que nous utilisons la plupart du temps la méthode analytique pour résoudre certaines difficultés. En effet, nous cherchons la cause du problème afin d'y remédier. Cette approche est orientée vers le passé et le présent. Elle se base sur l'explication des dysfonctionnements de la situation et dissocie chaque élément afin d'avoir le plus de détails possibles. En opposition à cela, l'approche centrée solutions cherche principalement à trouver des pistes d'action avec la personne afin d'améliorer son bien-être. Elle s'appuie également sur les ressources et les compétences de la personne. Cette méthode évoque le futur et s'appuie sur les compétences que possède déjà la personne.

Actuellement nous sommes en train de mettre à jour le concept pédagogique de notre structure qui est principalement axé sur l'estime de soi de l'enfant. Je me demande donc si en utilisant cette approche au sein de la crèche cela pourrait augmenter la bonne estime de soi des enfants et des parents.

Pour compléter mes propos, j'ai choisi un paragraphe qui explique en quelques mots l'approche centrée solutions:

« Il s'agit d'une méthode qui s'appuie sur les compétences des personnes plutôt que sur leurs insuffisances, sur leurs points forts plutôt que sur leurs faiblesses, sur leurs aptitudes plutôt que sur leurs limites » (O'Hanlon & Weiner-Davis, p. 1).

Pour résumer, c'est, dans un premier temps, la présentation de cette approche le jour de la rencontre PF qui m'a beaucoup interpellée. Par la suite, dans de nombreuses situations dans mon contexte professionnel, j'ai pu faire des liens avec cette théorie et aujourd'hui je me pose beaucoup de questions à ce sujet. C'est donc pour cela que je souhaite approfondir mes connaissances sur cette méthode afin d'amener, peut-être, de nouvelles pistes d'action sur le terrain.

The logo for Clicours.COM, featuring the text "Clicours.COM" in white, bold, sans-serif font on a blue rectangular background.

<sup>1</sup> Par souci de ne pas alourdir le texte, j'ai choisi d'utiliser la tournure féminine dans mon travail en y incluant bien entendu les messieurs.

### **1.1.2. Thématique traitée**

La thématique de mon travail de mémoire sera l'intégration de l'approche centrée solutions dans le contexte éducatif afin d'améliorer la prise en charge des enfants en collaboration avec les parents.

Dans un premier temps je me pencherai sur la présentation de l'approche centrée solutions. Je développerai les éléments principaux qui caractérisent cette méthode. Ensuite, je mettrai en évidence la pratique d'intervention qui est utilisée auprès des parents fréquentant les structures d'accueil. Je ferai la différence entre la collaboration et le partenariat et pour terminer je soulèverai quelle est la pratique d'intervention qui est la plus en lien avec l'approche solutionniste. Je ferai par la suite des liens entre le travail avec les familles et cette méthode afin de démontrer comment elle pourrait s'appliquer sur le terrain. De plus, je mettrai également en évidence, de manière concrète, comment pourrait s'adapter l'approche centrée solutions lors des retours aux parents ainsi que lors des entretiens. Pour terminer, je soulèverai les aspects positifs et négatifs que peuvent amener une telle méthode au sein des structures d'accueil.

### **1.1.3. Intérêt présenté pour la recherche**

Avec ce travail de mémoire, je souhaite savoir s'il est possible d'intégrer une nouvelle manière de procéder lorsqu'il s'agit de résoudre des difficultés vécues par les enfants fréquentant les structures d'accueil. Cela aura peut-être une incidence sur l'accompagnement des familles et des enfants. J'aimerais également pouvoir soulever les aspects positifs et négatifs que peuvent apporter l'approche centrée solutions dans une crèche. En effet, selon le cours de M. Luisier, les professionnelles sont habituées à travailler avec la méthode analytique qui consiste à s'orienter vers le passé de la personne et par la suite émettre des hypothèses d'actions (communication personnelle, septembre 2014).

Je souhaite savoir s'il est possible d'intégrer cette manière de fonctionner avec les parents lors des entretiens ou des retours professionnels. Je me questionne aussi si cette approche pourrait renforcer le partenariat avec les parents. Est-ce que les parents apporteraient d'autres pistes d'actions dont l'équipe seule n'aurait pas pensé ? J'aimerais savoir si cette co-construction augmenterait la confiance et l'estime de soi des parents. Pour résumer, je souhaite savoir comment élaborer l'approche centrée solutions dans la collaboration avec les parents au sein des crèches.

## **1.2. Problématique**

### **1.2.1. Question de départ**

Ma question de départ est donc la suivante :

Quels sont les éléments de l'approche centrée solutions pouvant être mis en place dans la collaboration avec les parents dans les structures d'accueil de la petite enfance ?

### **1.2.2. Précisions, limites posées à la recherche**

Dans ce travail, je ne vais pas mettre en lien l'approche centrée solutions directement avec les enfants. En effet, travaillant dans le groupe de la nurserie, je trouve plus pertinent de parler

de la méthode au niveau du partenariat avec les familles. De plus, je ne traiterai pas de l'approche centrée solutions mise en lien avec le travail en équipe.

### **1.2.3. Objectifs de la recherche**

Les objectifs sont les suivants :

- Connaître l'approche centrée solutions
- Approfondir mes connaissances en matière de collaboration avec les parents
- Approfondir mes connaissances en matière de partenariat avec les parents
- Faire la différence entre les différents types de pratiques d'intervention avec les parents (collaboration et partenariat)
- Etablir des liens entre l'approche centrée solutions et le partenariat avec les parents
- Mettre en évidence les éléments de l'approche centrée solutions pouvant être transposés dans les structures d'accueil avec les parents
- Mettre en évidence les éléments positifs ou les limites de la méthode dans le domaine de l'enfance au niveau de l'accompagnement à la parentalité.
- Trouver des éléments que propose l'ACS qui pourraient améliorer le partenariat avec les parents (astuces utilisées, manières de s'exprimer,...)

Le fil rouge de mon travail est la mise en évidence des éléments de l'approche centrée solutions qui peuvent être mis en place dans la collaboration avec les parents au sein des structures d'accueil de l'enfance.

### **1.3. Cadre théorique et/ou contexte professionnel**

Les concepts théoriques en lien avec ma thématique sont les suivants :

- Relation d'aide
- Pratique d'intervention
- Prise en charge de l'enfant
- Rôle de l'EDE (savoir-faire et savoir-être)
- Collaboration avec les parents

J'ai choisi de mettre en évidence ces 5 concepts dans cet ordre en partant de l'élément le plus vaste à l'élément central. Ces points ont comme fil rouge ma question de départ qui est l'application de l'approche centrée solutions dans l'accompagnement à la parentalité.

Pour commencer, la relation d'aide me semble être le concept le plus général en lien avec l'approche centrée solutions. En effet, selon le site des soins infirmiers, elle consiste à aider une personne se trouvant face à une situation difficile en s'appuyant sur ses ressources. La personne aidante se met dans une posture de non jugement face à elle ([http://www.soins-infirmiers.com/relation\\_aide.php](http://www.soins-infirmiers.com/relation_aide.php)). Dans le domaine de l'enfance, nous sommes également concernés par la relation d'aide avec les parents. Ceux-ci nous demandent régulièrement des

conseils sur la manière de gérer certaines situations comme par exemple lors de la « phase du non » de leur enfant.

Ensuite, l'approche centrée solutions est une méthode utilisée dans la pratique d'intervention. Selon Yves Lenoir :

L'intervention renvoie, en première approximation, à l'idée d'une action, dans le cadre d'un métier relationnel, qui vient modifier un processus.

Intervenir, c'est venir entre, s'interposer, s'insérer, se glisser entre, s'introduire, poser une action en vue de changer quelque chose chez quelqu'un, en vue de résoudre un problème identifié chez autrui. (2004, p.4)

Dans notre pratique professionnelle nous utilisons des stratégies afin de cibler les besoins individuels de l'enfant. Dans le quotidien des professionnelles de l'enfance, la pratique d'intervention se fait au niveau des retours, des échanges avec les parents, des entretiens ciblés ainsi que lors des colloques d'équipe. Pour mon travail, je vais me pencher sur les pratiques que mettent en place les professionnelles pour collaborer avec les parents.

Le 3<sup>ème</sup> concept, la prise en charge de l'enfant, est l'élément principal. Elle signifie : « se charger de, s'occuper de, prendre la responsabilité de » (<http://dictionnaire.reverso.net/francais-definition/prendre%20en%20charge>). En effet, les relations entre les personnes entourant l'enfant s'articulent autour de lui : c'est l'élément central. Prendre en charge un enfant qui nous est confié durant la journée nous demande de prendre soin de lui en lui garantissant une sécurité émotionnelle, affective et physique. Pour avoir un accueil de qualité, cela demande de répondre de manière adéquate à ses besoins. Lorsque l'enfant rencontre des difficultés dans son développement, sa prise en charge se fait de manière plus spécifique à l'aide d'observations régulières, d'entretien avec les parents, de colloques d'équipe afin de cibler au mieux les actions pour aider l'enfant. Mon travail va se centrer sur la manière de prendre en charge les enfants dans la collaboration avec les parents en utilisant la méthode de l'approche centrée solutions.

Il sera également important de relever le rôle que tient l'éducatrice de l'enfance. En effet, selon le PEC, elle doit posséder des compétences en matière de savoir-faire mais aussi de savoir-être qui sont divisées en 10 processus. Mon travail se penchera plus spécifiquement sur le processus 7 qui est : Collaborer avec les familles et accompagner la parentalité. Dans ce domaine, le rôle de l'EDE est d'accompagner au mieux les parents dans leur rôle éducatif. Elle doit être ouverte, à l'écoute et proposer des pistes d'actions aux parents. Les compétences que possède l'éducatrice de l'enfance sont également liées à la relation d'aide qui demande également d'avoir de l'empathie et du non-jugement. Néanmoins, ma thématique va donc peut-être remettre en question le savoir-être ainsi que le savoir-faire des professionnels. En effet, cela modifie la manière de voir la difficulté et de la résoudre. L'éducatrice doit prendre une position différente de celle qu'elle a utilisée auparavant afin de se focaliser sur l'avenir et non sur le présent. Le savoir-faire sera présent dans l'apprentissage de nouvelles théories et compétences.

Enfin, la collaboration avec les parents sera le thème le plus ciblé de ce travail. Par définition, « La collaboration est l'acte de travailler ou de réfléchir ensemble pour atteindre un objectif » (<http://fr.wikipedia.org/wiki/Collaboration>). La relation entre la professionnelle et le parent doit être de qualité afin que l'enfant puisse s'épanouir harmonieusement. Il est important que les structures d'accueil mettent en place des programmes de co-éducation avec les parents pour un développement des plus optimal. (Bigras & Japel, 2007, p.156-160) En effet, la collaboration avec les parents est très importante car les situations rencontrées au quotidien se déroulent avec des enfants entre 0 et 5 ans. Pour cela, une relation de confiance avec les parents est importante car la majorité du temps les difficultés seront soulevées par eux et non par l'enfant lui-même. Comme la grande partie des situations problématiques rencontrées par

un enfant se travaille en partenariat avec les parents, la relation avec la professionnelle est donc primordiale pour l'aider.

## **1.4. Cadre d'analyse**

### **1.4.1. Terrain de recherche et échantillon retenu**

Mon travail se focalisera sur la collaboration avec les parents lors d'entretiens ou de retours au sein des structures d'accueil de la petite enfance. Je ferai des liens avec des familles d'enfants ayant entre 3 mois et 2 ans. En effet, y travaillant depuis presque 4 ans, j'ai des éléments concrets sur lesquels je peux me baser pour établir des liens avec cette méthode.

Au sein de notre structure, le lien avec les parents se fait majoritairement lors des retours du soir. En effet, mis à part le premier entretien d'accueil, les entretiens entre parents et professionnelles se font essentiellement lorsqu'il y a une difficulté rencontrée par l'enfant.

Lors de cette collaboration, je pourrai soulever les ressources des parents. Leurs observations seront également importantes car il est possible que les réactions des enfants à la crèche et à la maison ne soient pas les mêmes. L'échange d'observation avec les parents sera aussi primordial car ils passeront la majorité du temps avec l'enfant donc testeront les solutions que nous avons soulevées ensemble.

De plus, comme l'approche centrée solutions repose sur la systémique, certains éléments de cette approche seront également évoqués. En effet, l'approche systémique met l'accent sur le futur mais se base sur le problème tandis que l'approche centrée solutions est axée sur la recherche de solution dans le futur.

### **1.4.2. Méthodes de recherches**

Je me suis basée principalement sur la méthode qualitative car j'ai analysé différents éléments pour établir des liens entre l'approche centrée solutions et l'accompagnement des parents au sein des structures d'accueil.

Durant la première partie de mes recherches, j'ai essentiellement travaillé à l'aide de différents livres sur l'approche centrée solutions afin de me familiariser avec cette méthode de travail et d'intégrer le vocabulaire spécifique lié à ce thème. Pour cela, j'ai établi des fiches de lecture personnelles (annexe 3) afin de sélectionner les éléments importants à retenir dans différents livres.

J'ai également consulté des articles en ligne afin d'avoir des éléments les plus récents possibles en lien avec cette approche. J'ai travaillé à l'aide de classeurs où sont rangés tous les articles que j'ai récoltés par thème. Afin de sélectionner les informations importantes, j'ai travaillé à l'aide de stabilobos pour, par la suite, faire de brefs résumés de chacun.

Ensuite, j'ai demandé conseil à ma référente thématique, Mme Luisier, sur les différentes lectures que j'ai pu faire. J'ai également travaillé avec elle les liens entre la théorie et la pratique. En effet, très peu d'ouvrages ou d'articles expliquent la manière de mettre en pratique cette méthode dans le champ de l'éducation de l'enfance. Mme Luisier, qui travaille avec ce procédé dans son quotidien professionnel, a pu m'aider à faire ces différents liens.

Par la suite, j'ai également interviewé Mme A<sup>2</sup> (annexe 1 et 2). Elle est formée en approche centrée solutions. J'ai donc pu obtenir des éléments en lien avec la théorie de l'approche centrée solutions mais également énormément d'éléments pratiques. En effet, elle m'a donné de nombreux exemples concrets que j'ai pu transposer dans la pratique d'une éducatrice de l'enfance.

### **1.4.3. Méthode de recueil des données et résultat de l'enquête**

Comme je l'ai expliqué au point précédent, j'ai choisi d'interviewer Mme A afin d'avoir des éléments plus concrets sur l'approche centrée solutions. Elle s'est formée en systémique mais elle a très rapidement dévié sur l'approche centrée solutions. Elle a utilisé cette méthode comme psychologue scolaire donc elle possède des éléments concrets entre l'approche solutionniste et le partenariat avec les familles.

Lorsque j'ai interviewé Mme A, j'ai enregistré l'entretien. J'étais vraiment captivée par ses propos et j'ai par conséquent pris peu de note sur le moment. En retranscrivant l'entretien, je me suis rendue compte que j'avais une multitude d'informations essentielles et j'ai donc décidé de mettre en évidence les différents paragraphes par des couleurs selon ma table des matières.

Pour terminer, cette interview a été d'une grande richesse et m'a permis, comme espéré, d'obtenir les éléments plus concrets qui me manquaient pour approfondir mon sujet.

## **2. Développement**

### **2.1. Présentation de l'approche centrée sur les solutions**

#### **2.1.1. De la systémique à l'approche centrée solutions**

Avant de commencer à développer l'approche centrée solutions et son origine, il me paraît nécessaire de faire quelques liens avec l'approche systémique. En effet, l'ACS s'intègre à la systémique.

Selon le cours de Mme Martinal Bessero, un des principes directeurs de cette théorie relève le fait que le système est soumis à la totalité. En effet, « l'étude d'un système requiert une approche et une connaissance globale du système avant d'en analyser les parties et les liens entre ces parties » (Martinal Bessero, 2015, p.17). Lorsque le professionnel travaille de manière systémique, il ne va pas tenir compte que de l'individu isolé mais également du contexte dans lequel il vit (parents, école, amis, club de foot,...). (2015, p.17-18)

Ensuite, l'approche systémique considère que l'individu est inclus dans un système : « Il faut donc étudier l'individu et son comportement mais surtout y inclure les effets sur autrui du comportement étudié, les réactions à ce comportement et le contexte où tout ceci se déroule. » (Martinal Bessero, 2015, p.1). En effet, la systémique va tenter de comprendre l'individu dans son système en incluant toutes les interactions qu'il a avec celui-ci. Par exemple, elle va prendre en considération toutes les interactions que l'enfant a avec son environnement. (Martinal Bessero, 2015, p.1)

---

<sup>2</sup> Pour mes recherches centrées sur le terrain, j'ai choisi d'interviewer Mme A. Elle a une formation de psychologue. Elle a travaillé à l'université et est psychologue scolaire depuis 17 ans. Elle travaille actuellement dans un cabinet de psychothérapie.



L'approche centrée solutions découle de la systémique dans le sens où elle va prendre en compte les compétences de l'individu ainsi que celles de son milieu. Sa spécificité est qu'elle va se focaliser en majorité sur l'avenir et sur les solutions qui pourront aider à la résolution du problème. (M. Luisier, communication personnelle, 2014)

De Shazer et Dolan (2007, p. 20) résumant clairement en 3 points les raisons qui font que l'approche centrée solutions appartient à la systémique :

- 1) L'approche centrée solutions traite des systèmes (individu, famille, couple,...)
- 2) Les solutions explorées sont interactionnelles : les problèmes des personnes en impliquent d'autres
- 3) De brefs changements amènent à de grands changements également

Pour terminer, une spécialité de l'approche solutionniste est qu'il s'agit d'une approche minimaliste. En effet, elle va observer les détails de la situation et va se pencher sur des éléments concrets et réalisables. (de Shazer et Dolan, 2007)

### **2.1.2. Elaboration de la thérapie brève orientée solutions**

Dans la première partie du 20<sup>e</sup> siècle, les thérapeutes cherchaient les causes du problème dans le passé de leur client afin de le résoudre. Puis, de nouvelles thérapies ont vu le jour telles que la thérapie comportementale ou la thérapie familiale ce qui a changé la manière de voir la difficulté. En effet, dès les années 60, les thérapeutes se préoccupaient de l'ici et maintenant. (O'Hanlon, W.H. & Weiner-Davis, M., 1995, p.13)

Aujourd'hui, la thérapie est en train d'évoluer au-delà de l' « ici-et-maintenant », et s'oriente vers l'avenir : cette orientation ne s'intéresse pas au mode de survenue des symptômes, ni même à ce qui entretient les symptômes, mais cherche le moyen de les résoudre. (O'Hanlon, W.H. & Weiner-Davis, M., 1995, p. 13)

Ensuite, dans les années 80, les fondateurs du centre de Thérapie Familiale Brève de Milwaukee, Steve de Shazer et Insoo kim Berg s'inspirent du thérapeute Milton Erikson pour développer une nouvelle approche : L'approche centrée sur les solutions (ACS). En effet, Erikson considérait que le client possédait en lui-même les ressources nécessaires pour résoudre sa difficulté. De Shazer, étant lui aussi persuadé qu'il n'est pas obligatoire de connaître la nature du problème pour aider le client en demande d'aide, va développer cette théorie. La construction de ce modèle s'est faite de manière pragmatique en observant des thérapies. Grâce à leurs observations, de Shazer et Berg ont élaboré l'approche centrée sur les solutions qu'ils ont ensuite appliquée dans leur centre de Thérapie Familiale Brève. (O'Hanlon, W.H. & Weiner-Davis, M., 1995, pp.13-28)

### **2.1.3. Principe de bases**

Dans ce chapitre je me référerai essentiellement à l'ouvrage de de Shazer et de Dolan (Au-delà des miracles, 2007, pp. 18-20) afin de nommer et de décrire les principes directeurs qui guident cette méthode.

◆ **Si ce n'est pas cassé, on ne répare pas**

Voici un des premiers grands concepts de l'ACS. Dans cette approche, on part du principe que si la situation est déjà résolue, le thérapeute ne va pas questionner davantage le client. Selon De Shazer et Dolan, « rien ne serait plus absurde que d'intervenir sur une situation déjà résolue » (p.18) Cependant, d'autres méthodes proposent de poursuivre le traitement même en cas de résolution afin de solidifier la situation ou de trouver des significations à ce que le client a vécu. L'ACS ne va pas dans ce sens car, pour elle, si le problème n'est plus existant, il n'y a pas lieu de poursuivre la thérapie. (p.18)

◆ **Si ça marche, faites-en davantage**

Lors des séances, le thérapeute va aider le client à trouver des solutions à sa difficulté. De plus, « les adeptes de l'ACS ne jugent pas de la qualité des solutions du client : ce qui les intéresse, c'est de savoir si elles sont efficaces ou non » (p.18). Lorsque cette première étape de construction de solutions est validée, le thérapeute va se focaliser sur les éléments qui ont permis au client de faire une avancée positive dans sa situation. Il va l'encourager à poursuivre les méthodes qu'il a mises en place afin de faire évoluer la situation. (p.18)

◆ **Si ça ne marche pas, faites quelque chose de différent**

En ACS, si une solution proposée ne marche pas ou qu'elle n'intéresse pas le client, ce n'est donc pas une solution et il faut la laisser tomber. (p.18) Selon Mme A, si le spécialiste pense avoir la solution formidable pour résoudre la difficulté du problème et que cela ne fonctionne pas, c'est que cela ne correspond pas à la personne. Le spécialiste devra donc se remettre en question et chercher de nouvelles solutions qui lui correspondront.

Selon Mme A, il est important de garder ces trois premiers grands principes en tête lorsque l'on applique l'approche centrée solutions. (communication personnelle, 2015)

◆ **De petits changements peuvent amener à de profonds changements**

Cette approche est considérée comme minimaliste car elle prend en compte les détails de la situation. (p.19)

Selon de Shazer et Dolan :

On part de l'hypothèse selon laquelle une fois que l'on a initié de petits changements, ceux-ci vont entraîner des changements ultérieurs, qui à leur tour en amèneront d'autres, et ainsi de suite, pour amener finalement au changement systémique plus important sans qu'aucun bouleversement profond ne survienne. (p.19)

Ce principe ne bouscule pas le client et lui permet d'avancer tranquillement dans ses solutions à son rythme. (p.19)

◆ **La solution n'a pas forcément de lien avec le problème**

Ce principe relève toute la subtilité et la différence de l'ACS par rapport aux autres approches. En effet, elle ne va pas se focaliser sur l'origine du problème mais va plutôt se diriger sur la description de la situation une fois que celui-ci sera résolu. Les retours dans le passé de la

situation se font uniquement afin de relever les moments où le problème n'était pas existant ou de s'orienter vers d'éventuelles solutions déjà essayées auparavant. (p.19)

◆ **Le langage de l'élaboration de solutions diffère de celui nécessaire à la description du problème**

Comme l'expliquent si clairement de Shazer et Dolan : « le langage des problèmes est négatif et focalisé sur le passé [...] et sous-entend le caractère de permanence du problème. Le langage des solutions [...] est en général positif, optimiste et orienté vers l'avenir et sous-entend le caractère passager du problème » p.20.

◆ **Nul problème n'est permanent**

Ce principe est en lien avec un outil qui sera présenté dans le chapitre suivant : la recherche d'exceptions. De Shazer et Dolan expliquent que chaque problème présente des exceptions. En effet, pour eux, le problème n'est jamais permanent. Ils vont donc chercher avec le client les moments, même infimes, où le problème ne se présente pas et vont explorer ce qu'il a fait afin de construire ensemble des solutions. (p.20)

◆ **L'avenir est création et négociation**

Ce principe montre tout le positivisme de cette approche. Elle n'enferme pas les personnes dans des cases avec une destinée bien précise. Elle affirme que le client a les compétences nécessaires pour faire évoluer sa situation. (p.20)

#### **2.1.4. Présentation des outils**

Durant l'élaboration de leur approche, Insoo Kim berg et de Shazer ont observé longuement des thérapies, ce qui leur a permis de développer des outils qui seront utilisés avec leur client.

Néanmoins, je tiens à mettre en évidence les propos de Mme A qui relève le fait qu'au-delà des différents outils mis en place, l'approche centrée solutions est tout d'abord une manière de penser et une philosophie de pensée. (communication personnelle, 2015)

◆ **La question miracle**

La question miracle fut élaborée par Insoo Kim Berg suite à la remarque d'un client lors d'une thérapie. Il lui expliqua qu'il faudrait un miracle pour l'aider dans cette situation. Elle s'inspira de ces propos et la formula ainsi (de Shazer et Dolan, 2007, p.65) :

J'aimerais maintenant vous poser une question un peu bizarre. Imaginez que, tandis que vous êtes endormi cette nuit et que le calme règne dans la maison, un miracle se produit. Ce miracle est que le problème qui vous a amené ici est résolu. Cependant, puisque vous dormez, vous ne pouvez pas savoir que ce miracle s'est produit. Donc, quand vous allez vous réveiller le lendemain matin, qu'est-ce qui aura changé et qui vous dira qu'un miracle s'est produit et que le problème qui vous a amené ici est résolu ? (de Shazer & Dolan, 2007, p.66)

Cependant, l'attitude du thérapeute est primordiale lorsqu'il pose cette question. En effet, il faut qu'il soit certain que le client est prêt à y répondre et il doit croire en ses capacités à se

projeter dans une situation où le problème n'est plus présent. L'utilisation de cet outil permet de rendre plus envisageable la situation sans le problème. Elle guide également le thérapeute pour l'élaboration des solutions car elle va lui fournir des informations plus concrètes sur la situation. (O'Hanlon&Weiner-Davis, 1985, p.27)

### ◆ La recherche d'exceptions

Une fois que la question miracle a été posée et que le client y aura répondu, le thérapeute pourra se mettre à la recherche des exceptions liées à son problème. L'utilisation de cet outil est l'un des seuls moments où le client et le thérapeute vont se pencher sur le passé et le présent. En effet, le thérapeute va questionner le client sur les moments où le problème n'est pas présent. Il formule ces questions dans les premiers moments de la thérapie car cela lui permet d'avoir une vision plus optimiste et positive de la situation. Cet outil sert aux deux protagonistes afin de construire des solutions car si le problème n'est pas constant, il y a possibilité de reproduire les actions faites lorsque la difficulté n'est pas présente pour diminuer le moment où il est présent. (de Shazer & Dolan, 2007, pp 27-28)

Comme cité précédemment, l'ACS est une approche minimaliste et les exceptions illustrent fortement ces propos. En effet, elles peuvent se manifester par de petites choses. Ensuite, l'expérience a démontré que les exceptions recherchées dans un passé récent sont plus pertinentes pour le client car il aura plus de détails à fournir sur la situation. (De Jong & Berg, 2002, p.130)

Selon De Jong & Berg, une fois que le client a pu expliquer les moments d'exceptions, il est intéressant de rechercher qui a fait quoi pour que cela se produise. S'intéresser aux interactions se réfère au modèle systémique évoqué précédemment qui tient compte de la globalité de l'individu et de ces interactions. Rechercher des exceptions en terme d'interaction permet de relever les ressources que possède la personne (mère, ami, conjoint,...). (2002, pp.131-132)

### ◆ Les échelles

La notion d'échelle est généralement utilisée suite à la question miracle et est formulée ainsi : « Donc, sur une échelle de 0 à 10, où 0 correspond à l'état où vous étiez quand vous avez décidé de demander de l'aide, 10 étant le lendemain du miracle, où vous situeriez-vous aujourd'hui ? » (de Shazer & Dolan, 2007, p.97)

De Shazer et Dolan affirment que : « Le chiffre en soi n'a aucune importance. Ce qui compte, c'est de parler de la différence entre le 0 et l'endroit où le client se place au moment précis sur l'échelle. » (2007,p. 99)

Elle permet de rendre une situation plus concrète et d'établir un dialogue avec le thérapeute qui va ensuite questionner son client sur les nuances qu'il donne à tel ou tel nombre. Si le client se situe à 4 sur l'échelle, il va demander par exemple : « Comment avez-vous fait pour que la situation ne soit pas retombé à 3 ? ». Cette démarche va lui permettre de renforcer son estime de soi, de l'encourager à persister dans son évolution mais également de rester positif face à la situation. (de Shazer & Dolan, 2007, pp 97-100)

Cependant, dans la pratique professionnelle, les échelles ne s'utilisent pas de manière systématique en thérapie. Mme A explique l'utiliser lorsqu'elle sent que la personne est bloquée sans la situation. Par exemple lorsque la personne pense que c'est l'autre qui doit changer quelque chose. (communication personnelle, 2015)

Pour terminer, Mme A explique également mettre en place les échelles lors du deuxième entretien. Elle les utilise comme outil d'introduction à la séance au lieu de demander :

« Comment ça va ? ». Cette manière de procéder permet de ne pas se diriger directement vers le problème mais de partir tout de suite dans les solutions. (communication personnelle, 2015)

### ◆ Le questionnement

Le questionnement est l'outil de communication utilisé de manière permanente dans l'approche solutionniste afin de faire émerger des solutions chez la personne. L'essentiel du travail du thérapeute est la formulation de questions. Lors du questionnement, le thérapeute doit rester neutre et ne pas influencer le client sur sa réponse. (de Shazer & Dolan, 2007, p.22)

Les questions posées sont essentiellement des questions ouvertes comme par exemple : « Pouvez-vous me dire quelque chose au sujet de vos relations avec vos parents ? » (De Jong & Berg, 2002, p.33). Elles mobilisent les attitudes, les pensées et les sentiments de la personne. Les questions ouvertes demandent au client d'aller puiser dans sa mémoire des éléments spécifiques. Elles mettent également le thérapeute dans une position de non-savoir ce qui va faire ressortir le fait que le client est maître de ses propos et de sa vie. (De Jong & Berg, 2002, pp 32-33)

Le « quoi d'autre » est également utilisé dans le questionnement. En effet, il sert à développer davantage de détails dans une situation. Elle est mise en place surtout lors de la recherche d'exceptions afin d'amplifier les moments où le problème n'est pas présent. De Shazer exprime que c'est au 4<sup>e</sup> ou 5<sup>e</sup> « quoi d'autre » que les réponses sont les plus pertinentes. (de Shazer & Dolan, 2007, p. 100)

### 2.1.5. Rôle et attitude du thérapeute

L'approche centrée solutions est différente des autres thérapies également dans le rôle que joue le thérapeute. En effet, il adopte une attitude bien spécifique. Il se positionne de manière égalitaire, démocratique et non autoritaire face à son client. Il reste également positif et optimiste dans ses propos. Selon de Shazer et Dolan, le thérapeute joue le rôle d'un « multiplicateur d'options » et le guide dans sa démarche. Les jugements et autres interprétations sont prohibés dans cette approche car le thérapeute part du cadre de référence de son client et non du sien. De plus, le thérapeute s'ajuste à chaque individu. Il n'y a pas de modèle bien défini pour résoudre telle ou telle difficulté. Certes, il utilisera les outils que de Shazer a mis en place mais il les exploitera de différentes manières ou à différents moments selon le client ou le problème. (de Shazer & Dolan, 2007, p.21)

Ensuite, les thérapeutes partent du principe selon lequel : « les gens portent en eux une puissante résilience dont ils peuvent se servir pour amener des changements » (de Shazer & Dolan, 2007, p.21). Il va donc construire ici et maintenant en partenariat avec le client des solutions pour résoudre son problème

Voici quelques attitudes que le thérapeute solutionniste utilise :

#### ▪ Ecoute

Une des principales ressources du thérapeute en ACS est son écoute. En effet, il a appris à écouter son client sans filtrer les contenus d'après son propre cadre de référence. L'écoute attentive des faits du client permet d'avoir toutes les informations nécessaires de la situation. C'est uniquement dans un deuxième temps que le thérapeute recherchera des solutions à lui proposer. Ecouter le client permet de cibler les aspects importants de son cadre de référence,

d'éviter d'évaluer trop tôt les propos de celui-ci et enfin, d'aider à prévenir la résolution trop prématurée du problème sans avoir à portée de main tous les éléments importants. (De Jong & Berg, 2002, pp. 29-30)

- **Résumer et répéter les mots clés**

La technique du résumé est utilisée tout au long du processus de construction de solutions avec le client. « Résumé c'est faire un récapitulatif périodique au client de ses pensées, de ses actes et de ses sentiments » (De Jong & Berg, 2002, p.34). Le résumé l'invite à en dire davantage de la situation ou à rectifier ses propos. Cela permet également de le mettre en position de contrôle face à sa description de la situation. Pour terminer, le résumé tente de mettre de côté l'émotionnel pour laisser place aux éléments rationnels de la situation. (De Jong & Berg, 2002, pp. 34-36)

La répétition des mots-clés permet au thérapeute d'en savoir également plus sur la situation ou la signification du mot pour le client. En effet, il est plus simple et plus respectueux pour le thérapeute d'utiliser les mots qui font sens dans le cadre de référence du client pour établir une relation de confiance avec celui-ci. (De Jong & Berg, 2002, pp. 31-32)

- **Reformulation**

La reformulation est un renvoi de ce que vient de dire le client. Elle sert à démontrer qu'il est écouté réellement. Reformuler lui permet de clarifier ses propos et d'y ajouter des détails. Elle est également utile au thérapeute afin de faire dévier la conversation vers des éléments qu'il souhaite approfondir. (De Jong & Berg, 2002, p. 36)

- **Observation des comportements non-verbaux des clients**

Les thérapeutes observent leurs clients tout au long des séances. Ils remarquent certains éléments à travers leurs comportements non-verbaux (hochement de tête, sourire, regard, expression du visage, croisement de bras...). En effet, ils transmettent aussi leurs idées à travers ces différentes attitudes. Au fil des thérapies, le thérapeute détecte ces autres signaux : il arrive à voir à quel moment il agit ainsi. Le thérapeute peut également choisir d'en parler avec celui-ci afin de trouver une signification en fonction de son contexte. (De Jong & Berg, 2002, p.39)

- **Se dévoiler**

La signification du mot dévoiler en approche solutionniste ne signifie pas parler de ses expériences personnelles et privées. En effet, comme il est nécessaire de rester dans le cadre de référence du client pour trouver avec lui des solutions, il est préférable de ne pas sortir de ce cadre. Cependant, il est possible que le thérapeute parle de ses propres émotions ici et maintenant, en lien avec le contexte et la situation. De Jong et Berg mettent en évidence un exemple pour illustrer ces propos : « Précédemment, vous avez dit que les choses allaient assez bien entre votre maman et vous. Et maintenant, vous venez de dire que vous en avez assez d'elle. Je suis perplexe ; pouvez-vous m'expliquer comment c'est conciliable ? » (De Jong et Berg, 2002, p.41). Pour terminer, il faut que le thérapeute utilise ses réflexions personnelles dans le but de construire des solutions. En effet, l'utilisation adéquate de celles-ci, peut aider à mieux comprendre le client ainsi que son contexte de vie. (De Jong & Berg, 2002, pp 40-41)

## ▪ Complimenter

Les compliments sont également permanents dans le dialogue avec le client. Ils permettent de valider ce qu'il fait de bien, de reconnaître la difficulté du problème, de ponctuer les actions positives et de créer un contexte positif. (de Shazer & Dolan, 2007)

L'utilisation des compliments en ACS doit être basée sur la réalité des faits et non dans le simple but d'être aimable avec leurs clients. Ils sont utilisés tout au long de la séance car cela semble les rendre plus sûr d'eux et plus optimistes. En effet, cela augmente leur capacité à parler de leurs points forts et de ce qu'ils font de bien ; ce qui aidera par conséquent la construction de solutions. De plus il existe différents types de compliments (De Jong & Berg, 2002, pp. 42-45)

- 1) Les compliments directs : les compliments directs sont des évaluations ou des réactions positives du thérapeute face à son client. Par exemple, le thérapeute pourra répondre: « Wouhaou ». (De Jong & Berg, 2002, p.45)
- 2) Les compliments indirects : les compliments indirects sont tournés sous forme de questions. Cela relève quelque chose de positif chez le client. Par exemple : « Comment avez-vous fait pour que la maisonnée soit si calme ? » (De Jong et Berg, 2002, p.44). Il est préférable d'utiliser des compliments indirects plutôt que directs car : « cette façon de questionner amène les clients à découvrir et à exposer leurs propres forces et ressources » (De Jong & Berg, 2002, p. 45).

Selon Mme A, il est également préférable d'utiliser les compliments indirects car ils permettent à la personne de construire elle-même son intégrité et c'est un processus intégré. Les compliments directs créent une relation de dépendance. (communication personnelle, 2015)

Les clients peuvent également utiliser des auto-compliments. En effet, c'est le signe que des progrès sont possibles : le thérapeute doit donc renforcer ces auto-compliments en utilisant des compliments indirects. (De Jong & Berg, 2002, pp. 42-45)

Ensuite, certains clients n'acceptent pas les compliments. Le thérapeute doit cependant ne pas être destabilisé et garder en tête le but principal de cette utilisation : « le premier objectif lorsque l'on fait des compliments est que les clients remarquent leurs changements positifs, leurs points forts et leurs ressources ; il n'est pas nécessaire que le client accepte ouvertement les compliments » (De Jong & Berg, 2002, p.45).

Pour conclure ce chapitre, De Jong et Berg (2002) mettent l'accent sur le fait que le thérapeute doit agir comme un guide pour le client. En effet, il doit être actif tout en restant un pas en arrière : le client doit rester maître de sa vie. Le thérapeute devra garder en tête l'attitude du non-savoir et mettre en place les différentes techniques présentées plus haut afin d'entrer dans le cadre de référence de son client. (p.57)

## 2.2. Pratique d'intervention dans le travail avec les familles

Lors du dépôt de mon projet de travail de mémoire, je pensais parler de la collaboration avec les familles. Cependant, au fil de mes lectures, je me suis rapidement rendue compte que le mot partenariat intervenait régulièrement lorsque l'on parle de l'approche solutionniste. Je me suis ensuite questionnée sur ces deux terminologies qui étaient pour moi synonymes et j'ai constaté qu'elles avaient des intentions très différentes.

Dans ce deuxième chapitre, je ferai la distinction entre les deux modes de fonctionnement avec les familles et définirai lequel est le plus pertinent lorsque l'on travaille avec l'approche centrée solutions.

### **2.2.1. Depuis quand travaille-t-on avec les familles en structure d'accueil ?**

Les sources utilisées dans ce chapitre sont d'origine française.

Aujourd'hui, dans les structures d'accueil, la collaboration avec les parents est un élément très important mais cela n'a pas toujours été le cas. En effet, la place occupée par les parents au sein des crèches a évolué depuis les trente dernières années. Dans les années 1951, les crèches jouaient un rôle de substitution aux parents. Ceux-ci n'entraient pas dans les locaux de la crèche. Des sas étaient présents à l'entrée pour que les enfants soient déshabillés et vêtus des habits de la crèche. Les buts premiers étaient de lutter contre la mortalité infantile, les épidémies et les infections. Les parents étaient donc totalement exclus du fonctionnement de la crèche. (Thollon-Behar, 2001, pp. 16-21)

Ensuite, dans les années 1975, les parents commencèrent à entrer au sein des crèches. Le but était de les « éduquer » à éduquer leur enfant. La mère était perçue comme : « potentielle rivale qui va reprendre son enfant des mains bienfaites de la crèche » (Thollon-Behar, 2001, p.22). (Thollon-Behar, 2001, pp. 21-23)

Puis, dans les années 1983, une nouvelle loi entre en vigueur pour les parents : « Elle précise qu'il s'agit d' « améliorer la qualité de l'accueil de l'enfant », d' « éviter les ruptures » dans sa vie quotidienne et de « permettre aux parents de continuer à exercer leurs responsabilités vis-à-vis de leurs enfants » » (Thollon-Behar, 2001, p.23). Les crèches se positionnent en complémentarité des parents. (Thollon-Behar, 2001, pp. 23-24)

Enfin, dans les années 2000, une institutionnalisation de cette loi est mise en place. Le but principal est d' « accompagner les parents dans leur fonction d'éducation et de les aider à concilier leur vie familiale, leur vie professionnelle et leur vie sociale, en accueillant leurs enfants de moins de 6 ans » (Thollon-Behar, 2001, p.24). Dès ce jour, les familles sont incluses dans le système institutionnel et les crèches fonctionnent en complémentarité officielle avec les parents. (Thollon-Behar, 2001, pp.24-25)

En conclusion, les parents n'ont pas toujours eu la même place dans les structures d'accueil. Ils sont passés d'un stade où ils n'avaient rien à voir avec la vie institutionnelle à un stade de consultation et de partenaire réel de l'institution.

### **2.2.2. Le travail avec les familles aujourd'hui**

Comme je l'ai vaguement cité au chapitre précédent, depuis les années 2000, les parents sont à présent reconnus comme partenaires dans la vie de l'établissement. En effet, la qualité de la relation parents-professionnels est à présent souvent perçue comme l'élément central de la qualité de l'accueil. (Bosse-Platinière, 2012, p.15)

Doeleman (2012) explique que :

Le lien entre les parents et les enfants représente la relation la plus importante d'une vie. Avoir, dans les faits, du respect vis-à-vis d'un enfant, sous-entend de montrer tout autant de respect pour les parents. Si ces derniers se sentent en confiance dans la structure d'accueil [...], les enfants se sentiront à leur tour plus vite en sécurité et à leur



aise. Pour les parents, cela signifie qu'ils confieront plus facilement la garde de leur enfant dans ce lieu et s'y impliqueront davantage ». (p.14)

En effet, selon le cours de M. Pitteloud (2015, dia.2), « l'action éducative est plus efficace lorsqu'elle se fait en concertation avec les parents. On ne peut pas accompagner un enfant en faisant abstraction de sa famille ».

Pour terminer, travailler avec les parents est indispensable. Une relation de confiance et de respect doit s'installer. Pour cela, il est important de relever les compétences des parents mais également des professionnelles et ensuite se fixer ensemble des objectifs sur le terrain pour que les parents gardent une place significative auprès de leur enfant. (Perrin, 2010, p.2)

#### ◆ La co-éducation

Au fil des décennies, parents et professionnelles ont commencé à travailler ensemble autour de l'enfant. La co-éducation devient donc un maître mot au sein des structures d'accueil.

Par définition: « la co-éducation se veut une recherche constante d'une entente et d'une complémentarité entre les différents partenaires impliqués dans l'éducation de l'enfant, et ce, dans le respect de la spécificité et du rôle de chacun » (Gauvin, s.d)

Dans une telle démarche, les parents et les éducatrices doivent être conscients de leur rôle et de leurs limites. De plus, ils doivent tous avoir foi et confiance dans les compétences et les expertises de l'autre. (Gauvin, s.d.)

#### ◆ Enjeux de la co-éducation sur le développement de l'enfant

Aujourd'hui, un enfant grandit dans différents milieux. En effet, il n'est plus uniquement entouré par sa famille mais également par d'autres adultes comme les professionnelles de l'enfance et chaque intervenant a son propre modèle éducatif. Cependant, l'enfant ayant besoin de bases allant dans la même direction pour se construire, il est indispensable que les adultes travaillent ensemble pour assurer une cohérence éducative. Lorsque les modèles d'interventions sont homogènes, l'enfant forgera sa construction identitaire. (Clausier, s.d.)

En effet, la co-éducation est un élément central dans le travail avec les familles. L'enfant accueilli en structure est entouré de plusieurs personnes qui tendent à combler ses besoins. Il est donc essentiel que les parents et les professionnelles travaillent ensemble, en complémentarité face à l'éducation des enfants. De plus, pour se construire, l'enfant a besoin que ses parents soient reconnus afin de développer une bonne estime de soi. (Thollon-Behar, 2001, pp.156-161)

La question de la cohérence éducative entre parents et professionnels est essentielle pour ne pas soumettre l'enfant à des injonctions contradictoires et compromettre sa sécurité de base. En fait, ce qui est capital, c'est que parents et éducateurs ne se disqualifient pas mutuellement, même si des divergences existent entre eux. (Thollon-Behar, 2001, p. 84)

Pour terminer, la confiance, entre parents et professionnelles renforce l'estime de soi de l'enfant. (Thollon-Behar, 2001, p.130)

### 2.2.3. La collaboration

#### ◆ Définition

La collaboration est un phénomène complexe. Dérivé du latin (cum=avec et laborate =travailler), le concept de « collaboration » désigne les processus de travail « ensemble, en commun » ; c'est l'harmonisation des efforts de chacun, « savoir-agir en convergence » à la réalisation d'une tâche, d'un objectif ou d'un travail (Panitz, 1996, 1999 ; Moreau, Fortin, Clément, 2002). (Moreau, Robertson & Ruel, 2005, p. 145)

#### ◆ Les parents dans la collaboration

Selon Clausier (s.d.) lorsque les parents entrent dans une structure d'accueil qu'ils ne connaissent pas, ils ont besoin d'être en confiance afin de pouvoir collaborer avec l'équipe éducative. En effet, la confiance des parents se construit par la sensation de se sentir écouté et respecté en tant qu'individu. Elle relève également que les échanges réguliers contribuent à sa construction. Ensuite, un autre aspect qu'elle met en avant est la sécurité de leur enfant. Ils ont besoin de se sentir en sécurité et rassurés face à la prise en charge de leur enfant dans ce lieu.

Collaborer avec les professionnelles donne une place importante aux parents. En effet, participer à la vie de leur enfant dans la structure est : « une occasion de partager leur façon de faire, leurs difficultés mais aussi leurs ressources, et donc de permettre un échange de savoirs qui valorisent et développent leurs compétences » (Clausier, s.d.).

Pour conclure ce chapitre consacré aux parents, je tiens à mettre en évidence les propos d'une personne qu'Ausloss (2014) cite dans son ouvrage: « un des métiers les plus difficiles est celui de parent, et c'est le seul pour lequel il n'y a pas de formation » (p.154).

#### ◆ L'EDE dans la collaboration

Le rôle principal des éducatrices de l'enfance est d'accueillir de manière bienveillante les parents ainsi que les enfants au sein des structures d'accueil. Un climat de respect, de non-jugement et de transparence doit être instauré pour assurer leur sécurité.

Pour les parents :

Les professionnelles deviennent [...] souvent leurs premiers interlocuteurs pour parler avec eux de ce qu'ils vivent avec leur enfant. Elles les accompagnent dans leurs relations avec lui, à l'époque où s'élaborent les liens particuliers et uniques entre parents et enfants, et où se construit la personnalité de l'enfant. Elles assument ainsi un rôle de co-éducation des enfants avec les parents. (Bosse-Platinière, 2012, p.8)

Ensuite, pour les professionnelles, lorsqu'une bonne relation avec les parents est installée, leur travail est facilité. Elles se sentent reconnues dans leur rôle et leurs compétences. Cependant, il arrive que la relation ne soit pas toujours aussi bonne et ce doit être la démarche de la professionnelle d'aller vers le parent. En effet, la qualité des relations entre les deux protagonistes dépend de la professionnelle qui va échanger régulièrement avec ceux-ci et s'adapter à chacun. (Bosse-Platinière, 2012, pp-11-16)

Pour terminer, la collaboration favorise une meilleure approche de l'enfant. (Thollon-Behar, 2001, p 162)

### 2.2.4. Le partenariat

#### ◆ Définition

Selon Bouchard, Kalubi & Sorel (2011), le concept de partenariat se définit comme : « l'association de personnes [...] qui réciproquement se reconnaissent des expertises et des ressources. Leurs relations visent l'égalité entre eux, en vue de la prise de décision par consensus » (Bouchard et al., 1996)(p.63).

L'association vaudoise des parents d'élèves cite les avantages de travailler en partenariat avec les familles.

- Il renforce l'action éducative des parents
- Il renforce l'action pédagogique des professionnelles
- Il nourrit le rôle de chacun de connaissances nouvelles
- Il est un antidote à la démission des parents
- Il permet une régulation des pratiques
- Il permet une résolution des problèmes
- Il légitime les pratiques des uns et des autres (2002, p.6)

Pour terminer : « le partenariat nécessite la reconnaissance des compétences de l'autre, vise le rapport à l'égalité et implique le partage de la décision par consensus » (Bouchard, s.d., p.69).

#### ◆ Les parents dans le partenariat

Au fil des décennies, les parents sont devenus des partenaires pour les professionnelles car ils amènent des savoirs subjectifs. En effet, ils connaissent leur enfant mieux que personne et ont donc des savoirs parentaux très personnels qu'ils peuvent mettre à disposition des professionnelles dans les situations rencontrées. (Bosse- Platière, 2012, p.19)

Pour illustrer ces savoirs parentaux, Guy Ausloss (2014) insiste sur les compétences des familles. Il explique que : « parler des familles compétentes est [...] une façon de rendre à la famille sa compétence plutôt que de considérer ses manques » (p.29).

De plus, selon l'association vaudoise des parents d'élèves (2002), les parents ont des compétences reconnues. En effet, ils sont des spécialistes de leur enfant, ils connaissent les aspects émotionnels de celui-ci en liens avec ses apprentissages, ils détiennent un savoir-faire éducatif et affectif. Ils sont également porteurs de la continuité de l'action éducative. (p.5)

#### ◆ L'EDE dans le partenariat

Selon la littérature, la relation entre parents et professionnelles est régulièrement perçue comme une compétition. Les parents se sentent incompetents et dévalorisés face aux savoirs des professionnelles. Leur autonomie et les capacités de soutien sont par conséquent remis en cause. (Bouchard, Kalubi & Sorel, 2011, p. 66)

Cependant, lorsque la professionnelle agit en terme de partenariat, cela change la perception qu'elle a des familles. En effet, elles sont désormais considérées comme des partenaires qui font partie du processus. Il y a donc un partage de décisions avec les parents. De plus, elle va chercher à redonner le sentiment de confiance et de compétence aux parents. Elle va leur redonner foi en leur capacité de décider et de gérer la vie de leur enfant. (Bouchard, Kalubi & Sorel, 2011, pp. 63-66)

L'association vaudoise des parents d'élèves (2002) a nommé les compétences des enseignants. J'ai repris leurs idées en changeant simplement la terminologie en parlant de professionnelles. En effet, les professionnelles ont des connaissances en pédagogie et au niveau de la transmission des savoirs. Ils possèdent également un bagage concernant la gestion d'un groupe. De plus, ils sont détenteurs des savoirs-experts et des savoirs-faire personnels. (p.5)

Pour conclure ce chapitre, en partenariat, chacun apprend des savoirs et des savoirs-faire de l'autre et chaque acteur est nécessaire au développement de l'autre. (Bouchard, Kalubi & Sorel, 2011, pp. 63-66)

### **2.2.5. Partenariat ou collaboration en approche centrée solution ?**

Selon mon analyse et suite à la théorie et aux définitions de la collaboration et du partenariat, ce dernier me paraît être plus pertinent lorsque l'on travaille avec l'approche centrée solution. En effet, le solutionnisme s'appuie sur les compétences des personnes, ce qui est aussi le cas du partenariat.

De plus, tous les deux se réfèrent à : « l'actualisation des ressources et des compétences de chacun. [Ils] impliquent le principe de la complémentarité et de la réciprocité dans l'apprentissage des connaissances, du savoir-faire et dans le partage des ressources des différents acteurs (Bouchard, Kalubi & Sorel, 2011, p.65).

D'autre part, le partenariat implique une posture de « non-savoir » telle qu'encouragée dans l'approche centrée solutions et comme vous le verrez ci-dessous.

## **2.3. L'approche centrée solution et le partenariat avec les familles**

Dans ce chapitre, je ferai des liens entre mes deux premiers chapitres. Je mettrai en avant les différents éléments de l'approche centrée solutions qui peuvent être mis en place au sein des structures d'accueil de l'enfance dans le partenariat avec les familles.

### **2.3.1. Posture de l'intervenant**

Pour commencer, comme l'a relevé Mme A, l'approche solutionniste n'est pas seulement un outil. Elle est tout d'abord une philosophie de pensée qui est tout à fait différente. (communication personnelle, 2015)

Ensuite, selon mes réflexions personnelles, la posture professionnelle est l'élément central de cette approche. La place du professionnel est similaire en approche centrée solutions et en partenariat. En effet, dans cette méthode, il adopte une attitude de non-savoir face à son client. De plus, dans les deux cas, il n'y a pas de positionnement hiérarchique. Le professionnel ainsi que le parent possèdent chacun des ressources différentes qu'ils peuvent mettre à disposition pour améliorer la situation.

Pour illustrer ce chapitre sur l'attitude, j'ai vécu la situation d'un enfant qui ne mangeait pas au sein de la structure. Les éducatrices ont demandé à la maman comment elle faisait à la maison pour qu'il mange. Elle a expliqué qu'elle jouait avec lui lors du repas afin de pouvoir entre deux lui donner une cuillère de son repas. La maman, très inquiète, a demandé aux professionnelles de jouer avec lui afin qu'il ait quelque chose dans son estomac. Les éducatrices ont refusé car cela ne correspondait pas au concept pédagogique de la structure. Lors d'un colloque, les éducatrices étaient persuadées que la maman était résistante et qu'elle devait changer sa manière de faire qui n'était pas adéquate afin que son enfant puisse commencer à peut-être manger à la crèche.

Si l'on transpose cette situation en utilisant l'approche centrée solutions, les professionnelles devraient avoir un comportement non-jugeant vis-à-vis de la maman. Elles devraient valider et féliciter la maman d'avoir trouvé des stratégies pour faire manger son enfant. En effet, le

problème n'est pas présent à la maison mais dans la structure. Pour cela, les professionnelles devraient utiliser l'attitude de non-savoir. Elles devraient questionner la maman sur le processus qu'elle a mis en place pour que cela fonctionne. Elles pourraient demander à la maman des idées qui pourraient s'appliquer dans la structure afin de compléter les ressources de l'équipe par celles de la maman.

### **2.3.2. Outils de l'approche centrée solutions pouvant être aidants dans le partenariat avec les familles**

#### **◆ Recherche d'exceptions**

Selon mon analyse, dans le partenariat avec les familles, la recherche d'exceptions pourrait être utilisée afin de mettre en évidence ce que le parent sait faire. Lorsqu'un enfant a un comportement problématique dans une structure d'accueil, j'ai remarqué que les parents se focalisent rapidement et uniquement sur le problème et qu'ils ne voient plus que cela.

De plus, leur demander la manière dont ils s'y prennent dans ces cas-là pourrait aider la professionnelle à avoir des éléments plus concrets qui se déroulent dans d'autres contextes que la structure d'accueil afin d'avoir de nouvelles pistes de solutions à proposer et à discuter avec les parents.

Voici quelques exemples de questions adaptées dans un contexte de partenariat tirés de l'ouvrage de De Jong et Berg (2002, pp. 334-336) qui peuvent aider à la recherche d'exceptions :

- Que pensez-vous avoir fait pour que ça aille mieux ?
- Si votre enfant était présent, et que je lui posais la question, que pensez-vous qu'il dirait que vous avez fait qui l'a aidé à raconter sa journée de crèche ?
- Où avez-vous trouvé l'idée de le faire de cette façon ?
- Lorsque vous vivez des situations similaires à la maison, comment arrivez-vous à les dépasser ?
- Que percevez-vous de différent à la maison pour que cette situation ne se produise pas ?
- Comment comprenez-vous que votre enfant n'ait pas ce type de comportement à la maison ? à la crèche ?

Ensuite, je pense que cet outil serait aidant dans le partenariat avec les familles car il mettrait en avant les compétences de l'enfant mais également celles des parents. En effet, j'ai remarqué que lorsqu'une difficulté est vécue par leur enfant, celle-ci prend une grande place au sein de la relation avec son enfant mais également avec la professionnelle. Pour illustrer mes propos, nous avons un enfant dans la structure qui poussait régulièrement les autres au visage. Chaque soir, lorsque la maman venait chercher son enfant, elle demandait à l'éducatrice s'il avait blessé quelqu'un aujourd'hui avant même que l'éducatrice n'ait dit quoique ce soit. Je pense donc qu'utiliser les exceptions changerait la vision de la maman sur les compétences et les ressources que possède son enfant. Par exemple nous pourrions insister sur les éléments positifs de sa journée.

Pour terminer, la recherche d'exceptions pourrait se faire lors des retours professionnels de la journée de l'enfant ainsi que lors des entretiens de parents. Je détaillerai dans le chapitre suivant, les possibilités de l'appliquer.

### ◆ Question miracle

Selon mon analyse, la question miracle pourrait être énoncée comme dans un contexte thérapeutique. En effet, certaines situations rencontrées en milieux éducatifs sont parfois bloquées car les solutions que l'on a discutées n'ont pas fonctionné. Le fait de poser la question miracle redonnerait un bout d'espoir et de positivisme dans la situation et cela permettrait peut-être de pouvoir commencer à construire des bouts de solutions différentes.

Poser la question miracle renforcerait également le sentiment de compétence des parents et soutiendrait une relation de confiance entre celui-ci et la professionnelle qui ne se positionne pas en tant qu'experte.

Pour terminer, la question miracle serait posée dans un contexte d'entretien et moins lors des retours car cela demande plus de temps et de réflexions de la part du parent et de la professionnelle pour ensuite partir sur la recherche d'exceptions et l'élaboration de bouts de solutions.

### ◆ Le questionnement

Selon mon analyse, le questionnement du professionnel pourrait être l'outil principal dans une relation de partenariat. Il pourrait être utilisé lors des retours aux parents ainsi que lors des entretiens. Cela aiderait à établir une relation de confiance car la professionnelle ne se positionnerait plus en tant qu'experte dans la situation. Les réponses des parents seraient importantes pour que la professionnelle ait des éléments concrets sur la situation.

Si la professionnelle utilise le questionnement, cela renforcerait également le concept de co-éducation. En effet, l'éducatrice étant dans une position de non-savoir face au contexte familial, ils échangeraient ensemble sur des contextes différents et élaboreraient en commun des solutions pertinentes pour l'enfant.

Voici quelques exemples de questions que pourrait poser une professionnelle solutionniste tirés du cours de Mme Luisier (communication personnelle, 2014) :

Lorsque le parent demande un conseil précis :

- Que faites-vous habituellement dans cette situation ?
- Observez-vous des moments précis où ça va mieux ? (en lien avec la recherche d'exceptions également)
- Qu'avez-vous fait/répondu pour que ça fonctionne ?

Néanmoins, il arrive que les parents demandent un conseil ou des idées sur l'éducation de leur enfant. Dans une posture solutionniste, le professionnel peut partager son « savoir » mais il doit également tenir compte de celui des parents en les questionnant par exemple comme ceci (M.Luisier, communication personnelle, 2014) :

- Pensez-vous que cela a du sens ?
- Qu'en pensez-vous ?
- Est-ce que comprendre la situation de cette manière peut être aidante ?

En posant ce genre de questions, la professionnelle se positionne de manière égalitaire face aux parents car elle donne des pistes de réponses mais demande une validation de leur part.

Pour conclure, je développerai de manière concrète le lien entre l'approche solutionniste et la pratique d'éducatrice de l'enfance dans le quatrième chapitre.

### **2.3.3. Outils de l'approche centrée solutions pouvant être limitants dans le partenariat avec les familles**

#### **◆ Echelles**

L'utilisation des échelles serait plus difficile. En effet, comme le dit Mme A, elle utilise les échelles surtout lors du deuxième entretien afin de le commencer en donnant de l'espoir à la personne et de cette manière ne pas entrer directement dans le problème. (communication personnelle, 2015)

Néanmoins, j'ai remarqué que dans ma structure d'accueil, peu d'entretiens sont poursuivis sur la durée. Un entretien se met en place lorsqu'il y a une situation particulière. Lorsque celui-ci aboutit sur un consensus entre le parent et la professionnelle, d'autres entretiens ne sont pas préconisés.

De plus, Mme A a également mentionné le facteur temps qui peut entraver l'utilisation de cet outil. En effet, il est un aspect limitant à l'utilisation des échelles car les enfants changent de groupes ou quittent la crèche tout au long de l'année et le suivi précis ne peut pas se poursuivre. (communication personnelle, 2015)

En conséquence, je ne pense pas que cet outil puisse être mis en place de manière très régulière au sein d'une crèche.

## **2.4. Mise en lien avec la pratique professionnelle d'une EDE**

### **2.4.1. Les niveaux de relations**

Lors de l'interview, Mme A a relevé un élément important dans le travail avec les familles : les niveaux de relations. Elle a mentionné le fait qu'il était important de se rappeler que les personnes ne sont pas forcément demandeuses et convaincues de pouvoir réussir. Ce qui a pour conséquence que la professionnelle doit se situer sur le même niveau de relation que son client pour avancer dans la méthode. Cependant, elle a exprimé préférer prendre le modèle de Bruges qui parle de relation et non pas de typologie de client comme présentée par de Shazer. (communication personnelle, 2015)

Pour mon travail et pour une question de cohérence avec mes concepts, j'ai décidé de détailler ces typologies en utilisant la dénomination de l'école de Bruges.

Cependant, il est important de rester attentif à ne pas mettre d'étiquettes aux personnes. Les praticiens réfléchissent en termes de relation et non en type de personnes. (De Jong & Berg, 2002, p. 68)

Pour conclure, comme le souligne Mme A, afin de travailler avec les familles, il est important que la professionnelle puisse définir dans quel type de relation elle se trouve avec la personne afin de pouvoir avancer au même niveau. (communication personnelle, 2015)

#### **◆ La relation non-engagée**

Dans ce type de relation, la personne se comporte comme un « passant ». En effet, elle n'est pas en demande d'aide mais est parfois poussée par un tiers qui pense qu'elle a besoin d'aide. Il n'y a pas de remise en question du comportement et la personne ne souhaite pas changer quelque chose à sa vie. De plus, la relation non-engagée engendre des frustrations de la part

de la personne aidante car il y a un sentiment de résistance de la part de la personne aidée. (Isebeart & Cabié, 2006, pp. 118-120)

Pour faire un lien avec le cours de partenariat avec les familles de M. Pitteloud (septembre 2015), dans l'arbre de décision (annexe 4), nous nous situons au deuxième niveau. En effet, la question à se poser est : Existe-t-il une demande d'aide ? Dans une relation non-engagée, la réponse est non. C'est pourquoi le processus ne se poursuit pas dans l'arbre de décisions. (Isebeart & Cabié, 2006, p.116)

#### ◆ **La relation de recherche**

Dans ce type de relation, la personne se comporte comme un « chercheur ». Il y a une demande d'aide mais elle n'est pas « travaillable ». La personne et le thérapeute ne s'entendent pas sur une définition commune et précise du problème. De plus, la personne exprime qu'elle ne pourra pas travailler à la résolution de sa difficulté. (Isebeart & Cabié, 2006, p. 125)

Selon l'arbre des décisions, nous nous situons au troisième niveau. En effet, si la personne est en demande d'aide, la question est la suivante : « Est-ce une demande d'aide travaillable ? » Si la réponse est non, la relation est de recherche et la personne se comporte comme un passant. (Isebeart & Cabié, 2006, p. 116)

#### ◆ **La relation de construction**

Ce type de relation sous-entend que la personne se comporte comme un « acheteur ». Le client et le thérapeute identifient conjointement un problème mais la personne ne sait pas comment s'y prendre pour le résoudre. En effet : « il dispose des ressources requises pour résoudre ses problèmes ou accepter ses limitations, mais il lui manque une ressource du second ordre, à savoir les connaissances nécessaires pour savoir et pouvoir s'en servir » (Isebeart & Cabié, 2006, p. 148).

De plus, le client se considère lui-même comme une partie de solution à son problème. Cette relation est principalement installée avec des personnes qui ont pris elles-mêmes la décision de venir consulter. Ces personnes sont conscientes que pour obtenir des résultats qui vont dans leur sens, elles devront faire des efforts pour y parvenir. (De Jong & Berg, 2002, pp. 69-70)

Suivant l'arbre de décisions, nous nous situons au quatrième plan. La question est : « Le patient sait-il utiliser ses ressources ? » Lorsque la réponse est négative mais que le client est en demande d'aide et que sa demande est travaillable, la relation est de construction et la personne a un comportement d'acheteur. (Isebeart & Cabié, 2006, p.116)

#### ◆ **La relation de co-expertise**

Selon Isebeart et Cabié (2006), ce type de relation sous-entend que la personne a un comportement de co-thérapeute dans la situation. « Ce sont les clients qui ont une demande d'aide travaillable, donc des objectifs précis, et qui ont des ressources pertinentes pour y arriver. Il s'agit, pour le thérapeute, de les aider à appliquer leur propre stratégie » (Isebeart & Cabié, 2006, p. 150). Le thérapeute devra stimuler la créativité de son patient afin qu'il puisse trouver seul ses propres solutions. (pp. 150-151)



Dans l'arbre de décisions, nous nous trouvons à nouveau sur le quatrième niveau mais cette fois-ci, la réponse à la question : « Le patient sait-il utiliser ses ressources ? » est positive.

### **2.4.2. Les retours aux parents**

Dans la littérature, lors des retours quotidiens, les parents peuvent poser à l'EDE des questions sur l'éducation de leur enfant. Il est important que la professionnelle soit au clair avec le besoin du parent. En effet, il est possible que le parent recherche simplement un mot d'encouragement ou une validation de sa pratique. Cependant, parfois il recherche des conseils et des informations sur la manière dont la professionnelle gère telle ou telle situation. (Doeleman, 2012, p. 37)

De plus, Doeleman (2012) explique aussi que : « Si la journée ne s'est pas bien passée, commencez alors par quelque chose de positif, mais soyez ensuite honnête par rapport aux points négatifs » (p.37). Dans ce genre de situation il est préférable de prendre un temps d'entretien avec eux. (pp.37-38). Je rebondis sur cette citation pour mettre en lien l'approche centrée solution et le partenariat. En effet, en méthode solutionniste, il est également important de relever les éléments positifs de la situation en recherchant par exemple des exceptions ou des ressources.

Ensuite, l'éducatrice pourrait parler des exceptions. Par exemple, demander dans quelle situation l'enfant agit de la manière dont les parents souhaitent ou encore réfléchir à des moments où le problème n'est pas présent. Lorsqu'ils ont répondu à ces questions, l'éducatrice pourrait, sur la base du principe : « Si ça marche, faites-en davantage », proposer aux parents de renforcer ces moments. (M. Luisier, communication personnelle, 2014)

De plus, selon Mme A, lorsque le parent explique sa manière de procéder, l'éducatrice pourrait utiliser les compliments indirects ainsi que la validation. En effet, elle pourrait féliciter les parents et leur demander comment ils ont fait pour que ça aille jusqu'à ce jour. (communication personnelle, 2015)

Pour terminer, comme l'explique Mme A, l'éducatrice devrait rester dans une optique de non-savoir vis-à-vis de la situation même si, de par sa formation, elle possède les outils nécessaires afin de conseiller les parents. Cela renforcerait la relation de confiance avec les parents et elle sentirait peut-être moins de pression face aux parents. En effet, comme c'est une professionnelle, il est possible qu'elle se sente obligée de donner des réponses éducatives aux parents. (communication personnelle, 2015)

### **2.4.3. Les entretiens**

Selon la littérature, l'entretien ... se déroule lorsque les parents où la professionnelle se questionnent au sujet de l'enfant. Si les parents sont dans une relation de type acheteur, il est important que les deux protagonistes trouvent ensemble des solutions pour une meilleure réussite. La professionnelle laisse dans un premier temps le parent s'exprimer et donner ses idées. Ensuite, elle prend la parole et donne son avis tout en gardant en tête qu'elle n'a pas la seule vérité. (Doeleman, 2012, pp. 48-49)

Pour mettre en lien avec ma pratique professionnelle, je reprendrai la trame générale des entretiens présentés dans le cours de partenariat avec les familles de M. Pitteloud. De plus, je ferai à nouveau référence à l'interview de Mme A.

Pour commencer tout type d'entretiens, il est nécessaire de fixer le cadre en définissant le temps à disposition. Ensuite, la professionnelle informerait le parent qu'il ne va pas s'attarder longtemps sur le problème et qu'il va très vite partir avec eux dans la recherche de solutions comme le fait Mme A dans sa pratique. (communication personnelle, 2015)

Par la suite, il écouterait la demande des parents ou renommerait la raison de la rencontre. S'ils ne parviennent pas à trouver une convergence sur la problématique, la professionnelle pourrait poser la question miracle à ce moment afin d'avoir des éléments plus concrets sur la situation et par la suite définir avec eux des pistes de solutions. De plus, cela renvoie également au principe de base : « si ce n'est pas cassé, on ne répare pas ». En effet, certains parents s'alarment devant certains comportements de leur enfant qui s'avèrent être « normaux » selon leur stade de développement ou la situation. (M. Luisier, communication personnelle, 2014)

Ensuite, selon Mme A, en travaillant ensemble sur la délimitation d'objectifs, la professionnelle pourrait utiliser l'outil des exceptions. Cela aiderait le parent à déculpabiliser et à trouver des comportements positifs à son enfant. De plus, cela permettrait aux deux protagonistes de trouver des pistes d'actions différentes. Par exemple, dans la situation où l'enfant mord, si les parents ont identifié que lorsqu'il est seul avec sa maman, il n'agit pas ainsi, la professionnelle pourrait inciter la maman à amplifier ce moment. Cela renvoie également au principe de base : « si ça marche, faites-en davantage ». (communication personnelle, 2015)

L'attitude qu'adopterait la professionnelle serait celle du non-savoir comme l'a relevé Mme A lors de l'interview. Pour cela, elle devrait poser énormément de questions aux parents et les réponses lui donneraient des éléments plus précis sur la situation. (communication personnelle, 2015)

Ensuite, je pense que toutes les attitudes qu'utilisent les thérapeutes peuvent être transposées dans les structures d'accueil. Cela pourrait renforcer la relation de confiance qui est un élément central dans la collaboration avec les familles. Je pense tout de même que de nombreuses professionnelles les utilisent déjà, cependant il serait intéressant de les renforcer afin d'avoir un meilleur effet.

Malgré cela, l'utilisation des échelles serait plus difficile. En effet, les entretiens de parents ne se produisent que rarement sur la durée. La professionnelle ne pourrait donc que peu travailler sur les changements entre les deux rencontres. Cependant, lorsque la situation est plus problématique, elle pourrait la poser lors du 2<sup>ème</sup> entretien comme l'a suggéré Mme A et cela permettrait de donner une vision plus optimiste de la situation aux parents qui demandent un nouvel entretien. (communication personnelle, 2015)

Pour conclure, Mme A garde toujours en tête les trois grands principes de l'approche solutionniste lors des entretiens : « si ce n'est pas cassé, ne pas réparer », « si ça fonctionne, continuez » et « si ça ne marche pas, changez ». Elle pose également, tout au long de l'entretien, beaucoup de questions et valide les propos des personnes. (communication personnelle, 2015)

## **2.5. Points forts de l'approche centrée solutions**

### **◆ Points forts généraux**

Pour commencer, de plus en plus d'études sont consacrées à l'approche solutionniste et leurs résultats sont globalement positifs. En effet, sur 18 études menées en 2001, 17 démontraient des résultats positifs. (de Shazer & Dolan, 2007, p. 230)

Ensuite, les recherches ont également prouvé que l'approche centrée solutions démontrait des résultats positifs dans de nombreux domaines différents (drogues, alcool, prévention du suicide des jeunes, maltraitance, ...). Une des raisons qui explique ces résultats est qu'elle préserve la sécurité de ses clients en mettant en avant leurs idées et leurs perceptions. (de Shazer & Dolan, 2007, pp. 222-223)

De plus, la relation avec la personne est différente et positive. En effet, Mme A relève la proximité qu'elle a avec ses clients depuis qu'elle utilise cette méthode. Elle se sent plus en lien avec les gens et met en place de vraies relations de confiance. (communication personnelle, 2015)

#### ◆ **Points forts pour les parents**

Pour commencer, les parents sont davantage prêts à travailler lorsqu'ils se sentent rassurés par la professionnelle et que celle-ci démontre qu'elle a foi en leurs compétences. (de Shazer & Dolan, 2007, p.231)

Ensuite, l'impact sur les parents est un point positif selon Mme A. En effet, lorsque les parents demandent l'avis de la professionnelle, ils ne sont souvent que dans le problème. En approche solutionniste, la professionnelle insiste sur les compétences et les ressources et cela leur donne un sentiment d'espoir. (communication personnelle, 2015)

Ensuite, avec cette approche, l'enfant est pris dans sa globalité selon Mme A. La professionnelle recherche des éléments concrets dans différents contextes et cela renforce le partenariat avec les parents. En effet, ils connaissent le mieux leur enfant et le voient se développer dans d'autres contextes que celui de la thérapie ou de la structure d'accueil et cela peut ouvrir des portes afin de trouver des bouts de solutions. (communication personnelle, 2015)

#### ◆ **Points forts pour l'EDE**

Selon de Shazer et Dolan (2007), lorsque la professionnelle se sent à l'aise avec ce modèle, elle trouve un regain d'intérêt pour son travail et sa lassitude disparaît. De plus, avoir foi envers les compétences des clients amène à une relation plus détendue. En effet : « il est plus aisé d'être le compagnon de route du changement, un être plus enjoué et compassionnel, lorsque vous ne vous sentez pas écrasé par le fardeau de la responsabilité de leur changement » (De Shazer & Dolan, 2007, p. 232). (pp.231-232)

Mme A relève aussi la notion de relation différente avec la personne. Elle a l'impression d'être plus proche des gens. Elle explique également que, lors des bilans qu'elle met en place avec ses clients, ceux-ci relèvent l'effort qu'elle fait pour les aider. Ils disent se sentir plus écoutés et compris. (communication personnelle, 2015)

L'attitude de la professionnelle est également un point fort de cette méthode selon Mme A. Elle donne le sentiment de compétence en ne montrant pas forcément toute la compétence. En effet, passer d'un statut d'expert à un statut où il rend l'autre compétent donne plus de dignité à la personne. (communication personnelle, 2015)

## **2.6. Limites de l'approche centrée solutions**

#### ◆ **Limites générales**

Selon Mme A, une des limites principales en approche solutionniste est le temps. En effet, certains délais comme la fin de l'année scolaire ou le passage dans un autre groupe peuvent installer une certaine pression. (communication personnelle, 2015)

Mme A explique que lorsque la difficulté se situe à un autre niveau cela est également une limite, par exemple, dans des situations de psychiatrie lourde. L'approche centrée solutions peut aider en partie ces personnes mais pas totalement car la personne doit être assez « stable » pour ce genre de prise en charge. En effet, cela demande de la réflexion, de l'écoute, de la capacité à être présent, de sentir ce qu'il se passe. (communication personnelle, 2015)

#### ◆ **Limites pour les parents**

Pour commencer, les parents adhèrent assez bien à ce genre de méthode. Cependant, Mme A relève le fait que si certains parents ont vécu de mauvaises expériences avec des professionnelles en lien avec leur enfant cela peut être une limite. En effet, parfois, lorsqu'il y a des conflits entre les parents et la professionnelle afin de savoir qui agit le mieux cela met les parents dans une situation peu agréable. La conséquence est qu'ils ont moins de confiance et moins envie de travailler en partenariat avec les professionnelles. (communication personnelle, 2015)

#### ◆ **Limites pour l'EDE**

Lors de la formation d'éducatrice de l'enfance, beaucoup de cours se rattachent aux émotions. Elles sont un élément central dans la prise en charge de l'enfant. Cependant, l'approche solutionniste ne traite pas spécifiquement de celles-ci. En effet, le client peut en parler mais la professionnelle ne demandera pas de détails les concernant, il transférera ses propos en parlant de son comportement. (de Shazer & Dolan, 2007, pp.219-220)

Pour expliquer cela, en méthode solutionniste :

Parler des émotions comme si elles existaient indépendamment des actions, des comportements et des relations avec les autres mystifie l'émotion, en établissant une frontière arbitraire entre le monde intérieur et le monde extérieur, ce qui viole la globalité de notre expérience » (de Shazer & Dolan, 2007, p.219)

Ensuite, selon mon analyse, lorsque je fais référence à mes cours, j'ai appris à partir du problème pour résoudre une difficulté. En effet, lors de nos cours d'analyse de situation, nous partions tout d'abord sur l'élaboration d'hypothèses de compréhension qui traitent des possibles causes du problème. Je pense donc que pour une EDE qui n'est pas formée spécifiquement en approche solutionniste cela pourrait être difficile de la mettre en place. En effet, il y a un total changement de regard qui va dans une autre direction que les méthodes apprises lors de la formation.

### **3. Conclusion**

#### **3.1. Résumé et synthèse des données traitées**

Dans mon travail, j'ai, dans un premier temps, rassemblé les données essentielles pour présenter l'approche centrée solutions. J'ai fait un lien avec la systémique pour ensuite expliquer d'où provenait cette approche. J'ai ensuite détaillé les principes, les outils ainsi que les attitudes qu'adoptent les thérapeutes solutionnistes.

Par la suite, j'ai présenté mon deuxième concept : la collaboration avec les parents. Ayant compris que la collaboration et le partenariat étaient deux éléments différents, j'ai choisi de présenter les deux thématiques afin de faire des liens avec l'approche centrée solutions. Pour

commencer, j'ai fait un résumé historique pour expliquer la place des parents au sein des structures d'accueil. Puis, j'ai pour chacun d'eux fait une brève définition pour ensuite parler de la place différente des parents et des éducatrices dans chacun des concepts.

Dans un troisième temps, j'ai fait des liens entre les deux concepts en parlant de la posture professionnelle et de certains outils utilisés en approche solutionniste.

Ensuite, j'ai établi des liens théoriques directs avec ma pratique professionnelle d'éducatrice de l'enfance. J'ai fait, de manière abstraite, des propositions d'intégration de la méthode solutionniste lors des retours aux parents ainsi que des entretiens.

Pour finir, j'ai traité des points forts et des limites de la méthode. J'ai d'abord défini les points forts et les limites générales, puis, ceux pour une éducatrice de l'enfance et enfin pour les parents.

Pour commencer, de manière générale, il en est ressorti plus de points positifs que négatifs. En effet, la méthode est adaptable dans de nombreux domaines. Ensuite, un des grands éléments se trouve au niveau de la relation qui est différente des autres méthodes. Cependant, le temps est un facteur plus négatif. Il en est de même pour les situations dans lesquelles les personnes souffrent de troubles psychiques.

Ensuite, pour les parents, le point fort de la méthode est l'implication qu'ils ont sur la continuité. En effet, ils sont considérés également comme des experts de leur enfant par la professionnelle. Ceci augmente leur estime et le partenariat avec les professionnelles en n'est que meilleur. Néanmoins, il est possible qu'avant de travailler avec cette méthode, les parents aient eu de mauvaises expériences avec des professionnelles ce qui peut entraver le sentiment de confiance.

De plus, pour une éducatrice de l'enfance, cette méthode exploite toutes les compétences de la professionnelle sans forcément les montrer. L'attitude qu'elle adopte est également un point fort dans le sens où elle va construire une relation différente et plus proche avec les parents. Cependant, en utilisant cette méthode qui ne montre pas forcément toute la compétence de manière exhaustive, il est possible qu'elle se sente dévalorisée vis-à-vis de son niveau d'études.

Pour conclure, cette approche possède de nombreux éléments positifs mais aussi quelques éléments négatifs pour les parents et les éducatrices de l'enfance.

### **3.2. Analyse et discussion des résultats obtenus**

Le concept de relation d'aide est l'élément déclencheur de mon travail. En effet, les parents ou les professionnelles sont fréquemment en demande d'aide lors des entretiens ou des retours du soir. J'ai voulu développer de manière détournée ce concept en parlant de l'approche solutionniste qui est une philosophie de pensée lorsque l'on est confronté à une demande d'aide.

Le concept de prise en charge de l'enfant était peu détaillé de manière méthodique car cela renvoyait mon travail dans une autre direction que celle de la collaboration. Néanmoins, la prise en charge de l'enfant reste l'élément déclencheur pour l'utilisation de la méthode ainsi que dans le partenariat avec les familles.

De plus, la collaboration avec les parents a été traitée mais avec des éléments nouveaux. En effet, lors de mes lectures, j'ai appris que la collaboration et le partenariat n'étaient pas synonymes et qu'ils sous-entendaient des positionnements différents de la professionnelle et du parent. Pour cela, j'ai décidé de traiter les deux concepts afin de voir si l'un d'eux collait plus à la méthode solutionniste. Je me suis donc rendue compte que le partenariat était préférable lorsque l'on utilisait cette approche.

La pratique d'intervention est le principe qui a mis en lien les deux grands éléments de mon travail : l'approche centrée solutions et la collaboration avec les parents. En effet, je me suis penchée sur le rôle et les enjeux pour la professionnelle ainsi que pour les parents afin de répondre à ma question de départ.

Personnellement, je pense que cette méthode apporterait du positif dans la collaboration avec les parents. Certains outils comme les exceptions donneraient de nouvelles pistes d'actions afin de répondre aux besoins des parents et des enfants. De plus, se mettre dans une position de non-savoir et de non-expert diminuerait les jugements que l'on peut avoir à l'égard de certains parents. Je pense également que la professionnelle doit se sentir à l'aise dans son rôle car cette méthode peut sembler être quelque chose de « léger » car elle n'amène pas directement de contenus pédagogiques tirés de la littérature ou de la formation.

Néanmoins, je pense que l'éducatrice de l'enfance devrait tout de même amener par petite dose ses connaissances et ses expériences aux parents tout en gardant à l'esprit l'attitude de guide et les outils utilisés en approche centrée solutions. Mais je pense également que chaque professionnelle travaille avec ses valeurs et ses convictions et pour cela chacune doit se sentir à l'aise avec cette méthode pour la mettre en pratique de manière bienveillante.

Pour terminer, ma question de départ était donc la suivante:

Quels sont les éléments de l'approche centrée solutions pouvant être mis en place dans la collaboration avec les parents dans les structures d'accueil de la petite enfance ?

Pour répondre à cette question, je pense tout d'abord que l'attitude du professionnel peut être mise en place. En effet, l'attitude adoptée en méthode solutionniste colle parfaitement avec le concept de partenariat avec les familles qui sous-entend un positionnement égal de la professionnelle et du parent face aux situations. Chacun est expert avec ses ressources personnelles de la situation. De plus, certains outils peuvent être pratiqués avec les parents comme la recherche d'exception, la question miracle ou le questionnement. Tous ces éléments peuvent être transposés afin d'améliorer la qualité du partenariat avec les familles. Néanmoins, l'utilisation des échelles serait moins présente qu'en thérapie car elle sous-entend plusieurs rendez-vous sur la durée ce qui n'est parfois pas possible en structure d'accueil. En effet, le développement de l'enfant évolue très rapidement et par conséquent les entretiens ne sont pas forcément réitérés.

### **3.3. Limites du travail**

Du point de vue théorique, j'ai eu de la difficulté à synthétiser tous les éléments de l'approche centrée solutions. En effet, je pensais que cette méthode était peu développée et je me suis rendue compte qu'elle possédait beaucoup de détails dont je ne pourrais pas traiter dans mon travail. De plus, les ouvrages explicitent peu les points négatifs de la méthode. Ensuite, j'ai également eu de la difficulté à trouver des articles récents concernant l'approche centrée solutions en rapport avec le partenariat avec les parents. Pour remédier à ces limites, j'ai interviewé une professionnelle qui travaille directement avec ces deux concepts et cela m'a aidée à faire des liens.

Du point de vue méthodologique, dans un premier temps, j'ai eu de la difficulté à récolter des informations à l'aide des fiches de lecture proposées par l'école. Suite à un entretien avec ma référente thématique, j'ai essayé de prendre des notes par écrit selon les différents chapitres que j'allais traiter. Pour finir, j'ai quand même établi des fiches de lecture personnelles qui m'ont aidée dans mes recherches théoriques.

Comme je l'ai exprimé précédemment, cette méthode est très vaste et beaucoup de détails s'y insèrent. J'ai donc tenté de synthétiser le tout pour pouvoir développer chaque concept mais néanmoins je reste un peu sur ma faim car j'ai l'impression de n'avoir traité que la partie visible de l'iceberg. Ensuite, dans le chapitre qui traite de la collaboration, j'ai commencé par rédiger une bonne partie de celui-ci pour finalement me rendre compte que cela n'était pas en lien avec l'approche. Pour remédier à cela, j'ai dû trouver d'autres éléments théoriques qui traitaient plus spécifiquement du partenariat et cela m'a retardée dans la phase de l'écriture.

### **3.4. Perspectives et pistes d'action professionnelle**

Ultérieurement, dans la pratique, j'espère pouvoir utiliser les principes et les outils de l'approche centrée solutions en les mettant en place lors des entretiens de parents et des retours. En effet, je garderai en tête les trois grands principes de la méthode qui sont : « Si ça marche, continuez », « si ça ne marche pas, faites quelque chose de différent » et « si ce n'est pas cassé, ne réparez pas ». De plus, s'il m'est possible, je testerai les outils et surtout les exceptions afin de voir concrètement si cela fonctionne dans une structure d'accueil. J'essayerai aussi de garder en tête les attitudes professionnelles que propose cette méthode et je verrai objectivement si cela améliore le partenariat avec les familles. Ensuite, je pense présenter mon travail à l'équipe éducative car certains éléments me semblent pertinents pour travailler en partenariat avec les parents. De plus, je souhaite également, après l'obtention de mon diplôme d'EDE, me renseigner sur la formation solutionniste. S'il est possible de m'y former afin de l'intégrer à ma pratique professionnelle, ce serait alors pour moi un nouveau challenge.

Mon travail est centré sur le partenariat avec les parents. Pour élargir ma réflexion, il serait intéressant de mettre en lien l'approche centrée solutions avec l'accompagnement des enfants plus grands dans le quotidien d'une structure d'accueil et dans le travail en équipe.

### **3.5. Remarques finales**

Durant l'élaboration de mon travail, je suis passée par plusieurs états d'âme. Parfois, j'étais sûre et fière de mes écrits et à d'autres moments, je me suis sentie incompétente et j'avais l'impression de ne pas y arriver. Aujourd'hui, grâce au soutien de ma référente thématique et de mon entourage, je suis heureuse d'être arrivée à la fin de ce processus. Malgré les doutes et les remises en question, je pense que ce travail peut m'apporter beaucoup de nouvelles compétences dans ma pratique. Comme je l'ai cité plus haut, je vais pouvoir me référer à l'approche solutionniste dans mon travail. Je vais me positionner plus respectueusement envers les parents car j'ai appris par ce travail que chacun possède des compétences qui peuvent nous aider en tant que professionnelle. Je me suis également rendue compte que la professionnelle n'est pas la seule « experte » des situations, qu'elle n'a pas la solution à tout. Les parents ont également des ressources pouvant être pertinentes pour résoudre des difficultés.

Plus personnellement, je pense que ce travail m'a permis d'avoir davantage confiance en mes compétences. J'ai pu faire des liens directs avec ma pratique professionnelle tout au long de ce travail, ce dont je ne pensais pas être capable au début. J'ai également pu travailler certaines compétences d'éducatrice de troisième année comme les liens théorie-pratique mais aussi des compétences en lien avec les parents comme l'accompagnement à la parentalité ou la compréhension de la dynamique familiale.

Pour conclure, je suis fière et heureuse d'avoir mené cette recherche. Je pensais au début travailler un projet uniquement au niveau théorique mais finalement je termine ce travail enrichie de nouvelles compétences, tant au niveau professionnel que personnel.

#### 4. Bibliographie

- Association vaudoise des parents d'élèves (2002). *Collaboration école-famille*. Accès [www.ape-vaud.ch](http://www.ape-vaud.ch)
- Ausloss, G. (2014). *Les compétences des familles : Temps, chaos, processus*. Toulouse : Erès.
- Bigras, N., & Japel, C. (2007). *La qualité dans nos services de garde éducatifs à la petite enfance*. Québec : Education à la petite enfance.
- Bosse-Platinère, S. (2012). *Accueillir les parents des jeunes enfants : un soutien à la parentalité*. Toulouse : Erès
- Bouchard, J-M. (s.d.). *Partenariat familles-professionnels : à l'épreuve des savoirs tirés des forums internet*. Accès [www.erudit.org](http://www.erudit.org)
- Bouchard, J-M., Kalubi, J-C., & Sorel, L. (2011). *Le partenariat entre les parents et les intervenants : des perceptions aux réalisations*. Accès [www.fupress.net/index.php/rief/article/download/11997/11390](http://www.fupress.net/index.php/rief/article/download/11997/11390)
- Clausier, M. (s.d.). *Travailler avec les parents/ Enjeux de la coéducation*. Accès <http://www.acepp.asso.fr/Travailler-avec-les-parents-Enjeux>
- De Jong, P., & Berg, I, K. (2002). *De l'entretien à la solution : l'accent sur le pouvoir des clients*. Bruxelles : Satas.
- De Shazer, S., & Dolan, Y. (2007). *Au-delà des miracles : un état des lieux de la thérapie brève solutionniste*. Belgique : Satas.
- Doeleman, W. (2012). *Améliorer la collaboration avec les parents en crèche, en garderie et en classe maternelle*. Bruxelles : de boeck
- Gauvin, C., (2009). La coéducation... Ou de l'exigence de bien connaître son rôle d'éducatrice de la petite enfance. *La coéducation en question*. 60, 20-24.
- Isebaert, L., & Cabié, M-C. (2006). *Pour une thérapie brève : le libre choix du patient comme éthique en psychothérapie*. Ramonville Saint-Agne : Erès.
- Lenoir, Y., (2004). *L'intervention éducative : de sa conceptualisation à son actualisation*. Accès [www.crie.ca/Publications/Documents.../UdeL\\_Intervention\\_VF.pdf](http://www.crie.ca/Publications/Documents.../UdeL_Intervention_VF.pdf)
- Luisier, M., (2014). *TP du social : « les ingrédients du changement »*, [Polycopié]. Sion. HES-SO Valais.
- Luisier, M., (2014). *TP du social : « l'approche centrée solutions »*, [Polycopié]. Sion. HES-SO Valais.
- Martinal Bessero, B. (2015). *La systémique* [Polycopié]. Sion : HES-SO Valais.
- Moreau, A., Robertson, A., & Ruel, J. (2005). *De la collaboration au partenariat : analyse antérieures et prospective en matière d'éducation inclusive*. Accès [www.aceff.ca/c/revue/pdf/XXXIII\\_2\\_142.pdf](http://www.aceff.ca/c/revue/pdf/XXXIII_2_142.pdf)
- O'Hanlon, W.H., & Weiner-Davis, M. (1995). *L'orientation vers les solutions: une approche en psychothérapie*. Bruxelles : Satas
- Perrin, S. (2010). Collaboration avec les familles : quelle réalité, quelles perspectives ? *Trait d'union*, 2-3.



Pitteloud, X. (2015). *Partenariat avec les familles* [présentation Powerpoint]. Sion : HES-SO Valais.

Thollon-Behar, M-P. (2013). *Parents, professionnels, comment éduquer ensemble un petit enfant?*.Toulouse : Erès.

# **Annexes**

## Annexe I : Questions pour l'interview

1. Avec quelle méthode travailliez-vous avant d'utiliser l'approche centrée solutions ?
2. Comment avez-vous entendu parler de l'ACS ?
3. Depuis combien de temps utilisez-vous cette méthode ?
4. Quel type de clientèle avez-vous ?
5. Quels outils sont les plus pertinents pour vous ? pourquoi ?
6. Comment utilisez-vous la question miracle (de quelle manière, à quel moment) ?
7. Et les échelles (de quelle manière, à quelle moment) ?
8. Quelles sont les réactions de vos clients lorsque vous utilisez cette approche (de manière générale) ?
9. Quelles différences avez-vous observées avec d'autres approches ?
10. Quelle est la nature des relations que vous entretenez avec vos clients ?
11. Comment réagissent vos clients lorsque vous employez les compliments ?
12. Qu'avez-vous modifié dans votre attitude ?
13. Comment se passe un entretien type orienté solutions ?
14. Quels sont vos résultats ?
15. Utilisez-vous cette méthode seule ou en complément à d'autres ? si oui, laquelle, de quelle manière et pour quelles raisons ?
16. Sentez-vous les personnes plus impliquées en utilisant cette méthode (comment le percevez-vous) ?
17. Pour quelles raisons collaborez-vous avec les familles ?
18. Dans votre pratique, quelles sont les éléments positifs de l'ACS en général ?
19. Et dans le partenariat avec les familles ?
20. Quelles sont les limites de l'ACS en général ?
21. Et dans le partenariat avec les familles ?
22. Pensez-vous que l'ACS peut être transposée telle quelle dans les structures d'accueil ?  
De quelle manière, pour quelle raison ?
23. Quels éléments de l'ACS pourraient améliorer le partenariat avec les familles ?

## Annexe II : Interview de Mme A, psychologue scolaire

1. Avec quelle méthode travailliez-vous avant d'utiliser l'approche centrée solutions ?

Alors, moi je suis déjà à la base formée en approche systémique. C'est déjà l'approche à laquelle l'approche centrée solutions se rattache. De ce point de vue-là, ce n'était pas un grand changement, dans les idées de bases. Par contre pour moi, c'était vraiment une autre philosophie de pensée. Un changement d'orientation du regard. J'ai commencé par l'approche systémique, et puis un moment donné, je suis venue en approche centrée solutions.

2. Comment avez-vous entendu parler de l'ACS ?

Alors, des lectures et surtout la formation qui est donnée à Neuchâtel par M. Luc Isebeart et Mme Marie-Christine Cabillé. Luc Isebeart est de Belgique et Marie-Christine Cabillé est de France. Eux, ont mis sur pied le modèle de Bruges de cette approche-là. Pour faire cette formation, j'en avais entendu parler par des personnes qui s'étaient formées et je me suis ensuite formée. Et après, j'ai découvert, en relisant des choses que j'avais lues peut-être 5 ou 10 ans en arrière qu'en fait j'en avais déjà entendue parler dans le cadre de la formation de l'approche systémique et thérapeutique. Mais je n'avais pas saisi. Donc voilà, par un centre de formation.

3. Depuis combien de temps utilisez-vous cette méthode ?

Depuis 2001.

4. Quel type de clientèle avez-vous ?

Actuellement, j'ai des jeunes adultes, adultes et avant comme j'étais en psychologie scolaire, j'avais des enfants en âge de scolarité obligatoire. De 4 à l'âge de 16 ans. J'ai utilisé donc dans les 2 domaines.

5. Quels outils sont les plus pertinents pour vous ? pourquoi ?

Alors j'ai fait une petite liste en me disant : « mais qu'est-ce que j'utilise au fond ? ». Alors, heu, je dirais d'abord, au-delà des outils c'est vraiment une philosophie de pensée, une manière de penser, de se positionner qui est vraiment pour moi très différente. En tout cas par rapport à ce que je faisais avant. Même si avant je pensais aussi ressource, là j'ai vraiment la manière de travailler avec les ressources. Notamment déjà de commencer par l'attitude de non-savoir qui est donc le fait de se dire : « je ne sais pas mieux que l'autre », ce que ça signifie pour l'autre. Et être vraiment plus dans la curiosité, de demander, d'aller chercher ce qui est vécu par l'autre, quelles sont les bonnes raisons de l'autre, quelle est cette idée que derrière les problèmes se cachent les solutions ou les bouts de solutions. Ca c'était déjà vraiment une autre manière de penser. Donc en soi, je le dis toujours aussi quand je donne des formations, c'est pas l'outil. L'outil peut être bon ou mauvais, s'il est adapté ou pas. C'est vraiment d'avoir une autre manière de se positionner et puis de donner de la compétence à l'autre. Je trouve que c'est déjà plus pertinent. Après, il y a plusieurs outils que je vais parler.

Les échelles, j'utilise beaucoup les échelles, j'aime beaucoup parce que ça permet aux personnes de parler du problème et de commencer à entrevoir des... par forcément encore des solutions, mais d'entrevoir que le problème n'est pas toujours présent. Donc ça les échelles j'utilise vraiment régulièrement. Avec les enfants, ils adoraient ça ! Mais alors je l'utilisais un peu différemment. Avec les parents et les enseignants, moi j'aimais mieux utiliser de 0 à 10 : j'ai l'impression qu'à l'école ça fonctionne mieux. Avec les parents j'utilisais ça : à combien vous situez-vous ? Et avec les enfants on dessinait une échelle sur une feuille. Comme certains je les voyais toutes les semaines, ils pouvaient même me dire qu'est-ce qu'ils avaient, qu'est-ce qu'ils pouvaient rajouter. Donc ça vraiment les échelles, beaucoup comme outil.

Après c'est des outils pour moi en fait je dirais, je me rends compte là. Je me pose toujours les 3 questions : « si ce n'est pas cassé, ne pas réparer », « si ça fonctionne continuer » et « si ça ne fonctionne pas, changer ». Je me dis toujours ça en moi.

Aussi les niveaux de relations. Donc se rappeler que les gens ne sont pas tous forcément demandeurs et convaincus de pouvoir réussir. Selon où ils se situent, moi je dois aussi me situer avec eux. Donc ça c'est des outils plus pour moi. Dans la formation de Luc Isberg, ils ont changé les relations de passants, etc. car c'est plutôt négatif. Parce que c'est un jugement sur la personne et eux ils ont transformé ça en terme de relation. Est-ce que c'est une relation non-engagée, de recherche, de construction ou d'expertise. Donc, ça je trouve mieux. Parce que c'est beaucoup plus respectueux et on parle de la relation, pas de la personne. Mais effectivement, là c'est de nouveau un outil pour moi. De me rappeler que si je suis en train de

proposer plein de choses et que j'ai l'impression que la personne elle freine un peu, moi je suis déjà à un autre niveau de relation qui n'est pas du tout celle où la personne se trouve.

Après j'utilise les tâches d'observation. C'est par exemple de demander à la personne si elle a observé ce qu'elle veut garder, ou ce qu'elle ne veut pas changer. Et on peut l'associer vraiment au niveau de relation. Suivant le type de relation que la personne est. On va lui donner des tâches plutôt d'observation. De non changement, pour gagner aussi en terme de confiance dans la relation. Ou bien déjà des tâches de changement. Ou bien par exemple je peux dire à la personne : « ok, d'ici la prochaine fois, observez quand il y a déjà un petit peu de changement que vous souhaitez ». Si on a fait une échelle, et pis que le prochain pas ça serait ça. C'est en fait renforcer les exceptions. Donc c'est vrai que j'utilise beaucoup des tâches et surtout d'observation.

#### 6. Comment utilisez-vous la question miracle (de quelle manière, à quel moment) ?

Pas systématiquement. Je vois que je l'utilise pas mal quand la personne n'arrive pas à entrevoir que ça puisse changer. Parce que si je vois que la personne est capable de repérer des moments d'exceptions, il me semble qu'elle est déjà engagée dans quelque chose, dans une possible recherche de solutions. Et la question miracle, je l'utilise plus quand les gens sont bloqués. Donc quand c'est tout noir ou blanc. Et lorsqu'ils sont aussi beaucoup dans : « c'est l'autre qui doit changer ». Donc du coup en posant la question miracle, si jamais il y a un miracle : « à quoi vous verrez demain que quelque chose à changer ? ». Donc par exemple s'ils me répondent : « mon fils m'obéira », je poserai la question : « à quoi on verra chez vous que vous trouverez que votre fils vous a obéi ? ». Je l'utilise plus là et pas systématiquement dans les entretiens.

#### 7. Et les échelles (de quelle manière, à quelle moment) ?

Alors pour les échelles. Au 2<sup>e</sup> entretien, il y a une échelle, plus ou moins, après il y a des situations à exceptions. Mais au lieu de demander : « comment ça va ? », je pose l'échelle. Cela permet de ne pas être que dans les problèmes. Et puis, régulièrement pour refaire un peu un bilan. Je dis aux gens : « on va faire 3-4 séances, pour faire connaissance, pour voir comment je travaille et pour faire déjà un premier bilan de la thérapie ». Moi, je prends plus ou moins les vacances, les périodes de vacances. Donc 3 à 6 fois et ensuite un bilan.

8. Quelles sont les réactions de vos clients lorsque vous utilisez cette approche (de manière générale) ?

En général positive. Maintenant il faut dire qu'on est un centre où on présente qu'on travaille comme ça. Donc, si par exemple, maintenant dans le centre où je suis, la personne a déjà vu un psychiatre, il dit déjà. Donc, en général s'ils acceptent le rendez-vous chez le psychologue ils sont ok. Et pis, j'explique au départ aux personnes comment je travaille. Je regarde avec eux quel est le problème. Mais qu'ils ne soient pas surpris, si très rapidement, je ne vais pas regarder que ça mais qu'est-ce qu'on peut mettre à la place. Je dis toujours que ce n'est pas en allant décortiquer tout le problème que vous aurez forcément une solution ou une amélioration. Donc je dirais qu'à partir de là, ils ne sont souvent pas surpris. Ils sont d'accord. Et dans ce contexte-là de psychothérapie, les gens sont volontaires et c'est différent que dans le milieu scolaire. Ou je dirais que c'était pas toujours la demande des parents et des enfants. Et là je trouvais qu'avec les enfants ça fonctionnait super bien. Ils adorent ça. Ils entrent vraiment bien. Les parents, eux sont très contents car on parle beaucoup plus des ressources et on s'intéresse concrètement à ce qui va mieux. Mais je trouvais moins facile avec les enseignants, mais je peux tout à fait comprendre. Je pense c'était la peur que si on regarde ce qui va bien, les parents pouvaient penser que tout va bien. Donc je trouve que c'était plus là qu'il y avait des fois des réactions. Ou des fois il fallait un peu plus expliquer. Ou disons promettre et rassurer qu'on regarderait d'abord une première partie d'entretien pour regarder ce que l'enfant savait déjà faire et une partie de l'entretien pour parler des problèmes.

9. Quelles différences avez-vous observées avec d'autres approches ?

Alors, c'est beaucoup plus relaxant ! C'est pas qu'on travaille moins, c'est juste qu'on est moins à devoir se dire qu'on doit tout porter et essayer de pousser les gens. Moi je trouve qu'il y a moins de crispations avec les gens. On est beaucoup plus dans la bienveillance, l'écoute, vraiment la coopération. Heu, très vite on descend du pied d'estale, on fait tout pour descendre du pied d'estale. Donc, il y a moins cette relation d'expert, qui est sensé tout savoir. Et puis, on est beaucoup plus humble, il y a un apprentissage d'humilité. Et, je vois que ça.

## 10. Quelle est la nature des relations que vous entretenez avec vos clients ?

Alors, pour moi, c'est de la co-construction. Je freine toujours les gens quand ils essaient de me mettre dans la position d'expert. Je leur dis que dans certaines situations je peux être expert mais dans d'autres je ne sais pas si c'est une bonne chose pour vous donc vraiment je recherche toujours la co-expertise, la co-construction. On parle aussi de coopération. Après je pense que la confiance elle est importante et se construit au fur et à mesure. C'est important qu'elle soit là. La recherche du respect aussi. Il faut se dire qu'ils font ce qu'ils peuvent faire de mieux à ce moment-là. Il faut leur transmettre ça. On doit leur dire de déculpabiliser. Il y a beaucoup de culpabilité chez les personnes. Leur dire que s'ils avaient pu faire autrement, ils auraient fait autrement. Donc je dirais vraiment avec cette attitude qu'on est sur le même plan symétrique en matière de connaissances et compétences. Il y a l'idée d'expertise partagée qui vient du modèle de Bruges, donc la co-expertise. C'est l'idée de dire que le thérapeute ou l'intervenant, l'enseignant est expert du processus, de mener un entretien, du processus qu'on met en route pour créer un apprentissage ou comme ça et puis la personne est aussi experte. Experte par exemple : « est-ce que c'est une bonne solution ou non », « est-ce que ça marche ou pas », « est-ce que c'est ce qu'elle veut ». Et puis c'est vraiment dans cet axe-là l'expertise partagée.

## 11. Comment réagissent vos clients lorsque vous employez les compliments ?

Ce que j'aime beaucoup dans cette approche c'est d'utiliser les compliments, surtout les compliments indirects. Parce qu'un compliment direct c'est bien joli mais c'est quelque chose qui passe. Et ce que je trouve important c'est que ça crée une relation de dépendance. Alors que les compliments indirectes, en partant de cette approche c'est : « comment tu t'y es pris, comment tu as fait ? A quoi tu as vu que c'était une meilleure idée ? ». Donc la personne elle construit elle-même et s'est intégrée, c'est interne. Et puis la personne est beaucoup plus autonome. Donc, en général, ils réagissent bien, parce que ça fait du bien de recevoir ça et puis souvent ils ne se rendaient pas compte avant ma question qu'ils avaient eux fait quelque chose pour. Et puis j'ai vraiment l'impression que physiquement on voit. Ils changent de postures. Je me souviens d'une femme, je ne me rappelle plus vraiment quoi mais la question était autour de : comment elle, elle avait fait pour dire non cette fois-là. Et puis je me souviens qu'avant de répondre, elle a eu un geste, elle a tiré son col, elle s'est redressée et on voyait que tout à coup ça prenait en elle. Et elle m'a dit : « oui mais j'ai pensé que j'avais le droit ! ».



Donc, c'était là. Et, j'étais là pour lui dire bah vous voyez comment vous êtes maintenant. Je trouve que ça donne de l'espoir aussi.

## 12. Qu'avez-vous modifié dans votre attitude ?

Alors je porte beaucoup moins. Une phrase qu'avait dite Luc Isebeart : « un thérapeute qui travaille, c'est un client qui chôme », ça m'avait beaucoup marqué. Et comme moi j'étais en milieu scolaire, j'ai adapté ça. Et j'ai pensé que c'était vraiment une bonne idée que plus on fait nous-mêmes, moins on permet à l'autre de faire et moins on lui donne la compétence de le faire. Et je me suis rendue compte que j'étais beaucoup moins à m'activer à chercher des idées, que si ça marchait pas c'est que je n'avais pas bien fait donc j'étais en général assez épuisée. Quand ça allait bien j'étais contente et quand ça n'allait pas bien j'étais pas bien. Je prenais toute la responsabilité. Et quand j'ai entendu cette phrase c'est vraiment resté là, forgé dans mon cerveau et du coup ça a déjà changé de me dire : « fais confiance, va chercher la compétence de l'autre, fais travailler l'autre, ça sera beaucoup plus utile ». Je suis sûre que j'ai changé d'attitude parce que jusque-là, en psychologie scolaire ça arrivait souvent que des parents me demandaient : « vous avez des enfants ? » « Mais vous avez pas d'enfants ? » et je me disais « ouais, ok j'ai pas d'enfants mais quand même ... » et depuis que j'ai fait cette formation on ne m'a plus jamais demandé. Je suis donc sûre que ça a changé. Les gens ils voyaient que je pouvais comprendre, qu'ils faisaient sincèrement ce qu'ils pouvaient, qu'il y a pas « qu'à faire ça ». Et ça même que j'avais pas encore d'enfants. On ne m'a plus du tout, mais plus du tout posé la question. Avant je pensais les respecter, travailler sur les ressources, mais je pense que ma manière de poser les questions sous-entendait qu'ils n'avaient pas encore trouvé le petit truc « qu'ils n'avaient pas à faire ça ».

Ca a changé dans beaucoup plus d'humilité, de respect pour l'autre. Aussi comme je disais de se dire qu'on ne sait pas mieux que l'autre, de poser des questions, d'être curieuse. Et les gens voyaient que je m'intéressais vraiment.

Aussi d'admettre qu'on ne fait pas toujours tout juste. Ça m'est arrivée de dire : « mais je ne sais pas si je vais être à la hauteur ». Je trouvais qu'on était dans une relation où la personne me testait beaucoup. J'ai dit : il faut descendre tout de suite de cette position-là. Et je lui ai dit : « mais oui je n'ai aucune certitude moi-même mais je peux vous garantir que je vais faire tout mon possible, de mon mieux par contre. » Donc ça ne dépend pas que de moi, on est 2.

Et ce qui a aussi beaucoup changé c'est aussi l'idée que si les personnes ne font pas quelque chose, ils ne sont pas résistants. J'avais été un peu formé à la résistance. « Ils ont pas fait ce

qu'on leur a demandé de faire ! » demander que les 2 parents viennent et qu'un seul soit là donc il y a de la résistance. Et avec l'approche centrée solutions, j'ai compris que ce ne sont pas des résistants, c'est des messages de coopération. Si la personne n'a pas fait la tâche qu'on leur a donnée, c'est peut-être qu'ils ont fait autre chose ou bien que ce qu'on a donné n'était absolument pas adéquat, ou que c'était trop vite, on est en train de demander des choses beaucoup trop vite. Ça ça a déjà beaucoup changé. Ils ont vraiment des bonnes raisons, ce n'est pas de la résistance, c'est de la coopération. Qu'est-ce que la personne veut nous communiquer. Qu'est-ce que je n'ai pas encore compris ? En fait, elle est en train de m'aider à comprendre quelque chose que je n'ai pas encore compris.

### 13. Comment se passe un entretien type orienté solutions?

Alors je ne sais pas si j'ai vraiment un schéma. J'ai un peu un schéma qui était celui de la formation. Après, heu, beaucoup de questions. Beaucoup de validations aussi. De ce qu'elle a fait, de ce qu'elle a essayé de faire. D'aller chercher les petits changements, les tous petits changements et puis les agrandir. Après, concrètement, je demande au début ce qu'il aimerait reprendre de la dernière fois. Je peux poser une échelle : « sur une échelle vous en êtes où ? ». On explore un peu. Moi, j'ai toujours en tête que lorsque la personne se plaint, dans la plainte il raconte le problème etc. d'aller toujours essayer de chercher des petits moments où il y a un peu moins de problèmes. Ou comment elle a fait pour survivre. Comment elle a fait pour continuer à survivre. Toutes ces questions de survie. Comment elle fait pour être encore là, comment est-ce qu'elle supporte et comment elle a fait pour venir au rendez-vous. Comment elle a fait pour prendre le téléphone pour prendre un rendez-vous. J'ai toujours en tête donc, va chercher l'espoir. Il faut que les gens repartent avec de l'espoir. Sinon ils repartent avec la tête pleine de problèmes qu'ils avaient déjà avant et encore plus parce qu'ils sont devant un expert d'après eux. Et puis aussi, je dirais une chose de base aussi, heu, soit de leur dire que j'ai besoin de prendre du temps pour réfléchir, que c'est important. Soit de pas leur donner l'impression que c'est juste insupportable de les écouter. Alors, que ce qu'ils vivent ou ce qu'ils ont vécu c'est insupportable, oui, je peux valider. Mais pour une question relationnelle, de dire que c'est insupportable pour une personne qui est sensée être là pour les aider. Parce que si ils ont le sentiment que c'est tellement impossible, et que même nous, formés à écouter on est perdu, ils ont plus d'espoir.

Je me rends compte que je suis plus dans un fonctionnement strict. Alors je l'étais quand je me suis formée. Thérèse Steiner qui donne cette approche pour les enfants a dit : « ok, cette semaine, je me concentre sur la question miracle » Je fais l'effort de demander au moins 3

fois à toutes les personnes que je verrai cette semaine pour apprendre. Au début j'étais plus dans quelque chose comme ça : je vais commencer tous mes entretiens avec l'échelle. Maintenant je dirais que je suis plus dans quelque chose comme ça rigide. C'était plus pour me rassurer moi. Maintenant je suis plus dans l'optique et donc je suis la personne et j'ai en tête un espèce d'arbre. Je pose une question pour lancer sur une branche et peut-être la personne me parle d'une toute autre branche alors je vais explorer cette branche-là et puis je reviens sur celle qu'on avait commencée et puis voilà je tisse un peu l'arbre. Alors je me rends compte que j'ai plus ce systématisme. Mais au début je pense que c'est utile. Et de pas essayer de tout mettre. Si on veut tester un petit peu l'outil global de cette approche, de se dire ok maintenant je pose mes questions comme ça, pas comme ça. Par exemple, j'avais remarqué la différence quand je posais la question par rapport aux bonnes raisons. En quoi ça pourrait être une bonne raison. Par exemple quand je travaillais avec les enseignants. Quelles pourraient être les bonnes raisons de ce comportement-là. Et essayer de comprendre pourquoi ils se comportent comme ça c'était pas pareil.

#### 14. Quels sont vos résultats ?

Alors je n'ai pas fait d'études statistiques. Ce que je remarque c'est qu'il y a quelque chose au niveau de la relation qui est vraiment différente. J'ai l'impression d'être vraiment beaucoup plus proche des gens et que les gens me redonnent, dans les retours qu'on fait des bilans, ils disent en général qu'ils se sentent écoutés et compris et que je fais de l'effort pour les aider. Après on a pas toujours des résolutions miraculeuses. Parfois c'est essayé de faire que ça n'allait pas trop mal. C'est déjà un résultat pour certaines personnes. Et ce que je vois c'est par exemple les personnes qui reviennent, pas avec l'idée que c'est un échec, que ça va moins bien mais avec l'idée que ça leur a été utile et ils ont maintenant une autre étape de vie ou d'événements qui arrivent et qu'ils n'arrivent pas affronter. Qu'ils aimeraient être de nouveau un peu aidés.

On ne fait pas d'études, et c'est ça qui manque je trouve. Avec le scolaire on voit mieux mais c'est pas évident à mettre sur pied. On voulait pour les entretiens quelque chose de plus systématique avec un questionnaire pour que les parents puissent nous dire s'ils étaient satisfaits ou bien pas et puis malheureusement ça n'a jamais été.

Après moi je fais le bilan au fur et à mesure donc les gens qui ne sont pas contents me le disent et puis on regarde comment faire. Donc, dans ce sens-là à la limite. La personne espérait un résultat et n'y arrivait pas. Par contre comme on fait le bilan régulièrement s'ils

sont pas contents, ou ont quelque chose en travers de la gorge, ils nous disent et on peut réajuster. Mais je peux pas vous dire : « oui tout le monde est super content, c'est miraculeux ». On a aussi des limites. Après, on fait au mieux.

15. Utilisez-vous cette méthode seule ou en complément à d'autres ? si oui, laquelle, de quelle manière et pour quelles raisons ?

Alors, comme je suis formée essentiellement en systémique, je suis quand même toujours un peu dans cet axe-là. Maintenant, je me suis formée en psychotromatologie mais aussi orienté solutions. Donc, je dirais moi je suis spécialement là-dedans. Je suis sûre que je le fais toujours sous forme orientée solutions. Dans la relation à la personne, moi je peux pas appliquer quelque chose qui est en relation avec la méthode mais pas avec la personne. Donc c'est solutions. C'est une base et je m'écarte pas trop.

16. Sentez-vous les personnes plus impliquées en utilisant cette méthode (comment le percevez-vous) ?

En tout cas, comme j'utilise surtout celle-là, je peux peut-être pas comparer avec des autres mais en tout cas on est amené à leur poser beaucoup de questions et de les faire participer. Donc je pense qu'elles sont plus impliquées que attendre que quelqu'un leur dise quoi faire et comment le faire. Après ce que j'aime bien c'est les gens qui posent des questions, donc je vois qu'ils osent poser des questions. Ou ils osent dire ce qui ne leur convient pas. Donc là je pense qu'il y a une implication qui est différente que comme je faisais avant. Après je veux pas dire : « c'est la meilleure méthode ». C'est une des méthodes et je pense qu'elle est vraiment intéressante mais après il y a aussi beaucoup de méthodes qui fonctionnent bien. Après, par exemple, il y a une personne que ça n'a pas du tout convenu, carrément dès le départ. Ce que la personne m'a dit c'est qu'elle avait l'impression de faire du papotage entre copines et c'était pas ça qu'elle voulait. Moi j'ai perçu que ce n'était pas le bon moment je pense. C'était déjà trop vite. C'était probablement trop vite pour elle de questionner sur certaines relations. Et elle attendait quelqu'un qui prenne des notes avec un bloc. Des fois, je ne prends pas de notes parce que je suis que dans la relation et je note après mais comme j'ai pas une heure après chaque entretien pour prendre des notes, je dis aux gens : « je suis désolée je prends des notes pour me rappeler ». J'essaye de prendre des notes surtout quand ils disent des choses qui vont bien. Mais aussi quand ils parlent des problèmes c'est important

de leur montrer qu'on prend note. Et lorsqu'il y a une compétence je la note aussi ou : « cette phrase elle est importante pour vous, alors je l'encadre bien pour qu'on la retrouve, etc ». Mais voilà, je sais qu'une personne en particulier n'a pas du tout apprécié cette méthode-là mais ça a été très vite. Je pense c'est peut-être l'avantage de voir très vite dans le travail. Il y avait peut-être trop de questions.

#### 17. Pour quelles raisons collaborez-vous avec les familles ?

Alors, de base c'est qu'on ne pouvait pas intervenir en milieu scolaire si les parents n'étaient pas d'accord, et au courant. Donc, déjà légalement c'était une obligation. Après, c'est le fait de les impliquer. C'est pour moi, qu'ils connaissent mieux que moi l'enfant, et dans d'autres contextes. Je trouvais très intéressant d'aller voir dans d'autres contextes que le contexte scolaire ou celui de la thérapie comment l'enfant pouvait déjà fonctionner. De se mettre ensemble, je trouve qu'un enfant qui voit que les adultes collaborent, coopèrent, apprend aussi à le faire. Parfois aussi parce que c'était toute une question de remettre du lien entre l'école et la famille. Donc c'était vraiment important de travailler avec eux. Et aussi parce que le travail c'est eux qui le font en dehors des séances. Le travail c'est pas dans la séance, c'est entre. Donc eux sont mieux placés et s'ils savent pas ce que je fais, c'est même contreproductif. S'il y a un changement de l'enfant qui ne va pas du tout dans le sens que les parents voudraient, c'est important de le savoir pour parler avec eux, de créer d'autres choses. Et puis avec cette optique de Guy Ausloos sur les compétences et les ressources des familles. Moi, je disais aux enfants : « je vais travailler avec toi pour que tu n'aies pas besoin de travailler avec moi. Mon but c'est que tu n'aies plus besoin de venir chez moi ». Et puis que ce soit les enfants ou les familles, le but c'est de les rendre autonomes.

#### 18. Dans votre pratique, quelles sont les éléments positifs de l'ACS en général ?

Alors, il y a l'attitude. Moi je trouve que dans les formations que j'ai eues, c'est ce qu'il m'a le plus donné l'impression de compétences, tout en ayant pas de compétences entre guillemets. En affichant pas forcément toute la compétence. Le plus aussi de liens. J'ai l'impression que ça met vraiment plus en lien avec les gens et une vraie relation de confiance. Douter de moi-même aussi. De passer d'un statut où on est vu comme les experts, l'intervenant qui saura nous dire quoi faire, comment le faire, à rapidement descendre et rendre l'autre compétent. Justement d'inverser ce positionnement-là je trouve que c'est vraiment positif au-delà des outils qui permettent vraiment un questionnement. Je trouve que ça redonne beaucoup de

dignité à la personne, de choix. C'est aussi le modèle de Bruges d'ouvrir le choix pour les personnes qui sont en général limitées quand il y a un problème.

#### 19. Et dans le partenariat avec les familles ?

L'impact sur les parents, le fait qu'on peut voir du positif. Si la demande arrivait chez nous c'est qu'il y avait des problèmes globalement. Dans les fiches que le canton demandait de répondre il y avait une question : « motif de la demande ». Donc les enseignants et les parents pouvaient mettre quelque chose d'assez large y compris les ressources déjà. Et à un moment donné il y avait : « quel est le problème ? ». Donc dans cette fiche qui arrivait chez nous après, l'enseignant devait dire quelles sont les problèmes qui faisaient qu'on demandait, la logopédie, psychologie, etc. Donc les parents arrivaient déjà avec ça. Même si l'enseignant voyait les ressources, il était obligé de remplir une fiche où la question était : « quel est le problème ? ». Donc, ça faisait un peu peur aux parents je pense. Parce qu'ils arrivaient chez des experts, spécialistes qui allaient détecter les problèmes. Je trouvais que cette approche leur montrait très vite qu'on s'intéressait déjà à l'enfant dans sa globalité, qu'on voulait savoir quand est-ce qu'il n'y avait pas de problèmes. Qu'est-ce qu'ils avaient déjà essayé avec quel résultat. Qu'est-ce qui avait déjà un peu fonctionné et qu'on essaie d'augmenter ça. Je trouvais que ça leur donnait de l'espoir et à l'enfant aussi. Parce que des fois ils arrivaient, ils étaient complètement fermés, ils avaient peur et puis de voir qu'on les regardait avec ce qu'ils savaient faire aussi. Pas seulement avec ce qui n'allait pas encore. Voilà, le langage. Je n'y ai pas pensé avant mais toute cette finesse du langage en approche centrée solutions qu'on retrouve aussi dans d'autres approches. « Je ne sais pas encore le faire », c'est pas : « je ne sais pas le faire ». Un enfant qui présente ou qui a une hyperactivité c'est pas la même chose qu'un enfant hyperactif. Donc de sortir de ces étiquettes je trouve ça aide beaucoup.

#### 20. Quelles sont les limites de l'ACS en général ?

Pour quelqu'un par exemple, je me souviens j'étais dans le scolaire, ça arrivait que des ados étaient obligés. Qui étaient envoyés par obligation par la direction par exemple. J'essayais de voir avec eux si on pouvait quand même travailler avec eux certains points, certaines questions qu'ils avaient. Ou s'ils entraient dans une démarche pour montrer à l'enseignant qu'il n'avait pas à se faire du souci. C'est pas qu'il avait une idée fausse mais qu'est-ce que l'enseignant aimerait te voir changer. Qu'est-ce qu'il ferait qu'il n'y aurait plus de problèmes selon lui : « Que

je fasse mes devoirs », « est-ce que tu as envie qu'on travaille ça ? ». Alors certains disaient oui c'est quand même un problème, et certains disaient non. Donc je trouvais que là, il y avait quand même une limitation par rapport à des situations où le contexte voyait le problème. La personne n'était pas encore prête et le contexte mettait beaucoup de pression pour. Mais aussi parce que l'école a des limites de temps. Nous on aurait laissé 6 mois mais si ça se trouve le jeune n'avait pas 6 mois, 2 mois après il terminait l'école. Donc je trouve que dans ces situations où il y a ces délais qui mettent la pression, on est encore plus limité peut-être. Et après je dirais toutes les situations que je vois maintenant donc de la psychiatrie lourde. Une partie oui mais ça demande quand même autre chose. Il y a aussi tout ce qui ne relève plus de la psychothérapie. Parce qu'il faut que la personne soit assez stable entre guillemets. Par exemple, j'ai eu des personnes qui étaient très très angoissées ça marchait pas. Et au moment où elles ont pris une médication et elles ont pu être protégées et mieux gérées. Là ça fonctionnait. Par ce que ça demande quand même de la réflexion, de l'écoute, de pouvoir être là, de sentir ce qu'il se passe et pas être complètement paniqué, stressé par quelque chose d'autre.

#### 21. Et dans le partenariat avec les familles ?

Là aussi je dirais des parents qui ne voyaient pas du tout en quoi ça pouvait leur être utile. Qui avaient peut-être eu des mauvaises expériences avant. Par exemple dans des situations où il y avait un conflit entre les parents et les enseignantes. Sur qui c'est mieux, qui devrait faire comment. J'essayais de tout mon possible mais des fois je disais aussi : « à l'impossible nul n'est tenu », je me disais aussi ça. On ne peut peut-être pas le résoudre maintenant, c'est pas mûre, c'est pas le bon moment. Donc ça des fois c'était pas possible. Dans des situations où le problème se situait à un autre niveau, par exemple conjugal. Je dirais presque plus avec le système scolaire c'était plus difficile, les familles je trouve qu'elles adhéraient assez bien à cette idée-là. Et, je faisais moins de questions miracles avec les familles. Durant ma formation en systémique et thérapie de familles, j'ai beaucoup plus travaillé avec les parents ou les familles mais en lien avec la formation et après je me rendais compte que ça ne faisait pas toujours sens pour les familles. Parce que bien qu'à l'époque on était libre de faire ça, les gens disaient : « on ne vient pas pour nous, on vient pour notre enfant ». Donc je travaillais plus en collaboration parents-enseignants, autour d'une question plus scolaire. Après si les parents avaient une question particulière dans la gestion de l'éducation alors effectivement on séparait bien les deux choses. Je pense que j'ai beaucoup plus travaillé quand je me suis formée avec les familles et après j'ai beaucoup moins travaillé avec eux. Parce que ça faisait plus sens

pour moi. Les gens ne venaient pas forcément avec cette demande-là. Par contre on pouvait travailler sur comment ils pouvaient, eux, aider leur enfant. Augmenter leurs compétences qu'ils pouvaient après employer.

22. Pensez-vous que l'ACS peut être transposée telle quelle dans les structures d'accueil ? De quelle manière, pour quelle raison ?

Je pense que oui. Telle quelle je suis pas sûre parce que dans le sens où dans chaque structure il faut un peu adapter et puis je pense que ce n'est pas non plus le but de ceux qui ont créé ça. Par faire juste du copier-coller mais qu'on adapte. Mais je pense que ça peut être vraiment utile parce qu'on travaille dans la relation et puis dans le fait d'être en lien avec les compétences, d'augmenter les compétences, les ressources. Aussi de nouveau cette attitude de non-savoir, parce que je trouve des fois qu'en tant que professionnel, on est un peu formaté que l'on est sensé savoir mieux que les autres. Et dès qu'on nous pose une question on se sent obligé de donner une réponse plus ou moins intelligente. Je trouve qu'on a tout à gagner d'être dans une approche comme ça. On n'est pas expert du tout, on a une expertise, oui, certes, ça rassure aussi les gens. Mais après d'aller chercher les bonnes solutions pour l'autre, les bouts de solutions pour l'autre. Qu'est-ce qui a fonctionné dans ce qu'on a discuté ensemble. Qu'est-ce qu'ils ont trouvé d'autre qui pouvait fonctionner. Donc, oui moi je pense que ça peut être transposé et adapté.

23. Quels éléments de l'ACS pourraient améliorer le partenariat avec les familles ?

Je reprends, je pense, des choses déjà dites. L'idée qu'ils collaborent, qu'ils ne sont pas dans les résistances même si ils ne viennent pas au rendez-vous, c'est qu'ils ont des bonnes raisons. Quelles sont leurs bonnes raisons. Peut-être ce n'est pas le bon lieu. Il y a des fois des gens avec qui on peut discuter sur le parking, d'abord et dans un deuxième temps ça sera dans un bureau. Donc de ne pas toujours avoir nos critères, nos schémas, ça c'est très occidentaux aussi. Je pense à une famille, on suivait une fille avec la logopédiste, ça se passait très bien, ça collaborait bien avec les parents qui venaient au rendez-vous. Mais on sentait les deux qu'il y avait quelque chose qui manquait. On disait, oui elle progressait mais on trouvait qu'elle avait plus de potentiel que ce qu'on voyait là. Et on sentait qu'il manquait quelque chose dans ces entretiens avec les parents. Et, chaque fois ils nous invitaient pour aller boire un



verre chez eux et chaque fois on refusait parce qu'on était dans le schéma qu'on pouvait pas accepter ça, qu'est-ce que les collègues allaient dire, que ça se fait pas. Et, la bonne distance. Je crois qu'on n'entendait même plus qu'ils nous demandaient ça. On disait : « mais vous savez, ça joue pas, il faut qu'on se voit dans le bureau ». Et puis un jour on s'est dit que ça n'allait pas, et on s'est dit que nous on loupe quelque chose. Et ils nous ont invités chez eux à boire un café, et on a dit qu'on allait réfléchir, et on s'est dit que cette fois on y va et on ne dit rien à personne. On essaie. C'était une famille qui venait d'Afghanistan. Très bon niveau socio-culturel mais qui avait dû faire des travaux vraiment de bas niveau ici en Suisse et qu'ils se sont beaucoup battus, bref. Donc, ils nous invitent, on boit le premier café, on était très bien accueillis, on s'intéressait à leurs tableaux, photos. C'était très bien mais c'était encore un peu distant on sentait. Et puis ils nous demandent, si on voulait une 2<sup>e</sup> tasse de café. Heureusement on a dit oui sans le savoir. Et au moment où ils versaient la 2<sup>e</sup> tasse, la maman elle nous dit : « voilà, maintenant vous pouvez nous aider, maintenant vous être proches de la famille, là vous pouvez aider notre fille ». Juste d'accepter 2 cafés. Et ce qui nous avait frappées, c'est qu'ils avaient dit que chez eux, c'est que les gens proches qui peuvent nous aider, pas les inconnus. Pourtant on avait posé les questions comment ça se passait chez eux,... Après on a été mangé chez eux. Et voilà ce que ça m'avait appris parce que je parlais dans ce schéma à nous hein, je peux pas accepter et que finalement, eux, ils avaient d'autres références. Effectivement ça a vraiment changé le suivi qu'on a fait.

Pour améliorer le partenariat c'est vraiment d'être à l'écoute, ça ne veut pas dire tout accepter, on doit aussi expliquer certaines choses qui ne peuvent pas être faites. Mais de pas donner par acquis des schémas que nous on a et d'aller vraiment s'intéresser au schéma de l'autre, culturel aussi. Aussi je me souviens un papa de Somalie qui était venu à l'entretien. Il était d'accord avec tout etc. Et à la fin il me dit : « voilà, on a fini ? » et moi j'étais surprise et il sort quelque chose à manger et il dit : « ça c'est pour vous, pour vous remercier ». Et je me suis dit que si j'étais restée que sur son ton de voix en me disant : « bon c'est fini ? », j'allais dire qu'on collabore pas, que c'était rien pendant toute l'heure mais en faite non, ça voulait dire quelque chose pour lui : « Bon c'est fini alors je peux maintenant, moi vous donner quelque chose ». Donc, l'ouverture.

## Annexe III : Fiche de lecture

### → Ouvrage : l'orientation vers les solutions (O'Hanlon & Weiner Davis)

#### Chapitre 1 :

**Page 1 :** « Il s'agit d'une méthode qui s'appuie sur les compétences plutôt que sur leurs insuffisances, sur leurs points forts plutôt que sur leurs faiblesses, sur leurs aptitudes plutôt que sur leurs limites. »

Milton Erikson (psychiatre) → l'un des pionniers

Cas « Ma » : *Met le point sur ce qu'elle sait déjà, part de là*

*Utilise les choses qui ont déjà marché (tél. à un ami, balade vélo,...)*

**Page 6 :** Nouvelle tendance en psychothérapie :

- Délaisser les explications, les problèmes et la pathologie pour s'intéresser aux solutions, aux compétences et aux aptitudes.

**Page 7 :** Principes de l'ACS :

- Mode de pensée → génère de l'énergie (opposition à notre société d'aujourd'hui)
- Recherche plus l'explication des difficultés de la personne mais recherche de solutions efficaces et spécifiques.

Les solutions sont souvent unanimes pour les thérapeutes

**Page 9 :** Attitudes du professionnel

« Dans l'esprit du débutant, il y a de nombreuses possibilités, dans l'esprit du spécialiste peu »

- Optique d'apprendre sans cesse de nouvelles choses : comment travailler avec chaque personne différemment.
- S'adapter à chaque situation

→ ACS fonctionne dans presque toutes les situations

**Page 11 :** « La thérapie, selon nous, doit s'efforcer de manière délibérée de produire des changements dans la façon d'appréhender les choses ou dans la façon d'agir des clients, changements qui amènent à la résolution de problèmes.

**Page 13 :** Dès 1960, centre des préoccupations est le présent, l'ici et maintenant en thérapie

→ Plus rapide

Aujourd'hui, s'oriente vers l'avenir

Attention !! Importance est donnée aux forces et aux capacités du client

**Page 15 :** Milton Erikson (thérapeute)

**Page 18 :** Il considérait que les clients disposaient eux-mêmes ou dans leur système social, des ressources nécessaires pour effectuer les changements dont ils avaient besoin.

Rôle du thérapeute : Le travail est d'accéder aux ressources du client et de l'aider à les utiliser de manière appropriée dans leur vie

**Page 23** : Historique

- Centre familial thérapie brève stoppé l'approche centrée sur le problème
- Commence approche centrée solutions
- Recherche de ce qui a été efficace pour amplifier ces séquences de solutions

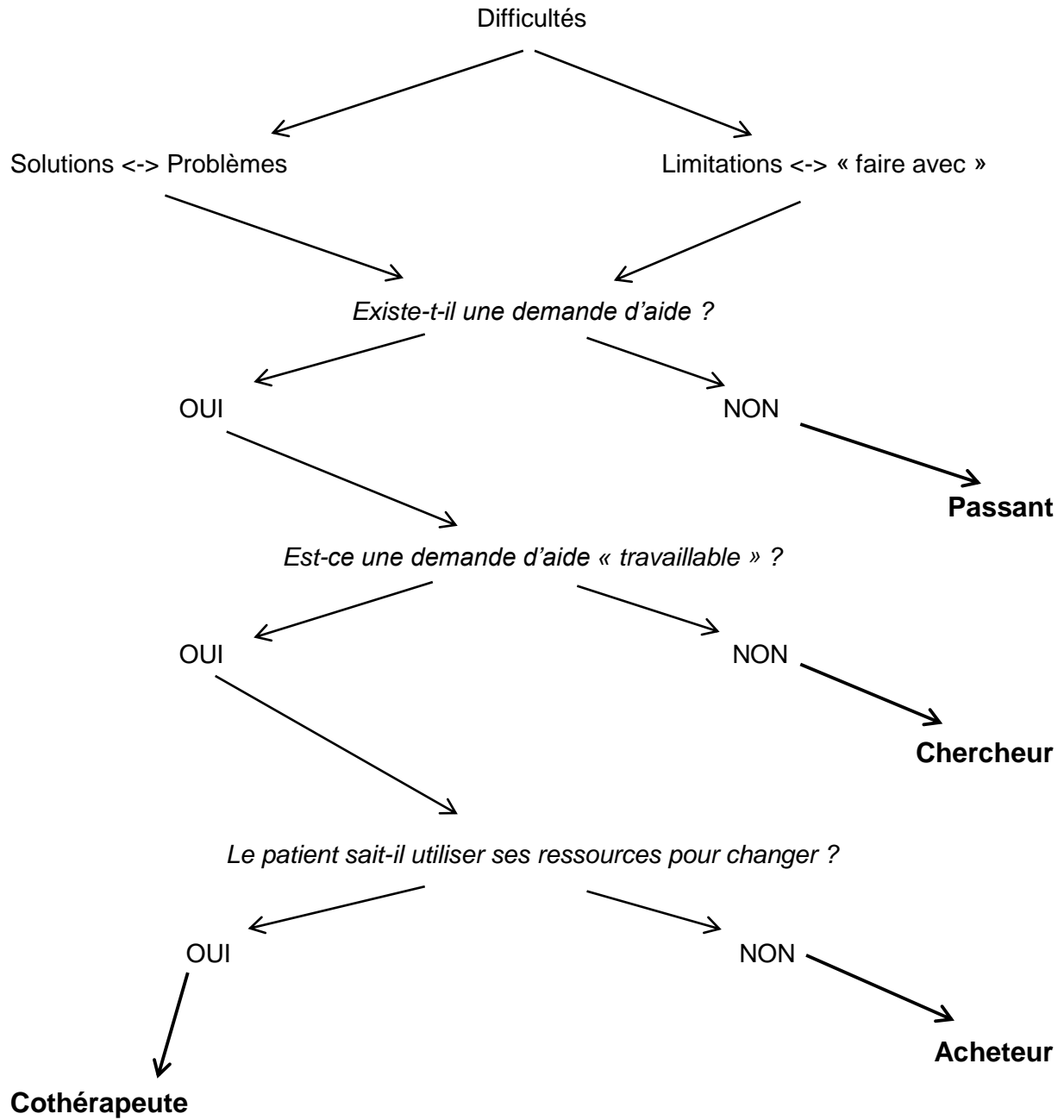
Modèle développé par le BFTC : Thérapie brève centrée sur la solution

Thérapeute n'a pas besoin de savoir grand-chose sur la nature du problème mais la nature des solutions est plus pertinente !!!

**Page 24** : connaître la nature de la coopération...

**Page 26** : « Ce que vous voulez voir continuer se produire → focalise le client sur l'avenir et le changement → regard positif de la situation

**Annexe 4 : Arbre des décisions**



Source : Isebaert, L., & Cabié, M-C. (2006). *Pour une thérapie brève : le libre choix du patient comme éthique en psychothérapie*. Ramonville Saint-Agne : Erès

