



Techniques systémiques d'entretien pour travailleur social

Michel Hanot

DANS **THÉRAPIE FAMILIALE 2006/1 Vol. 27**, PAGES 75 À 89
ÉDITIONS **MÉDECINE & HYGIÈNE**

ISSN 0250-4952

DOI 10.3917/tf.061.0075

Date de mise en ligne : 01/12/2006

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://shs.cairn.info/revue-therapie-familiale-2006-1-page-75?lang=fr>



Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...
Scannez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



Distribution électronique Cairn.info pour Médecine & Hygiène.

Vous avez l'autorisation de reproduire cet article dans les limites des conditions d'utilisation de Cairn.info ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Détails et conditions sur cairn.info/copyright.

Sauf dispositions légales contraires, les usages numériques à des fins pédagogiques des présentes ressources sont soumises à l'autorisation de l'Éditeur ou, le cas échéant, de l'organisme de gestion collective habilité à cet effet. Il en est ainsi notamment en France avec le CFC qui est l'organisme agréé en la matière.

TECHNIQUES SYSTÉMIQUES D'ENTRETIEN POUR TRAVAILLEUR SOCIAL

Michel HANOT¹

Résumé: *Techniques systémiques d'entretien pour travailleur social.* – L'auteur propose un processus en sept points et des techniques systémiques afin de permettre à des travailleurs sociaux de mener efficacement des entretiens avec des usagers. Si le processus est constant, les techniques peuvent varier en fonction des objectifs poursuivis. A travers l'analyse de quatre entretiens, l'auteur montre toute la richesse, la pertinence et la compétence qu'offre ce cadre de référence aux travailleurs sociaux, avec un accent particulier porté aux notions de confort et de collaboration dans un souci de coconstruction.

Summary: *Systemic methods of interview for social worker.* – The author pledges a process in seven points, and systemic techniques to allow social workers to effectively carry out discussions with users. If the process is constant, the techniques can vary according to the aims in view. Throughout the analysis of four interviews, the author shows the richness, the relevance and the competence which this framework of reference to the social workers offers, with a particular accent to the concepts of comfort and collaboration in order to develop a co-construction.

Resumen: *Técnicas sistémicas de entrevista para trabajadores sociales.* – El autor propone un proceso en siete etapas y técnicas sistémicas con el fin de permitir a los trabajadores sociales llevar adelante eficazmente las entrevistas con los usuarios. Si el proceso es constante, las técnicas pueden variar según los objetivos. A través del análisis de cuatro entrevistas, el autor muestra toda la riqueza, la pertinencia y las competencias que este marco de referencia brinda a los trabajadores sociales, poniendo un énfasis particular en las nociones de confort de colaboración en una búsqueda de co-construcción.

Mots-clés: Entretien – Collaboration – Processus – Techniques – Confort – Travail social.

Keywords: Interview – Collaboration – Process – Methods – Comfort – Social Work.

Palabras claves: Entrevista – Colaboración – Proceso – Técnicas – Confort – Trabajo social.

Introduction

Dans ma pratique variée de travailleur social depuis 15 ans, j'ai été amené à réaliser de multiples entretiens avec des usagers, que cela soit des enfants, des jeunes, des adultes, des familles,...

Progressivement, j'ai souhaité modéliser la manière dont je conduis les entretiens. Quels objectifs sont poursuivis ? Quels outils ou quelles techniques méthodologiques sont utilisés ? Quel est le cadre de référence ?

¹ Assistant social, licencié en communication, thérapeute systémicien.

La manière dont je gère tout entretien s'inscrit dans **un processus** que l'on peut formaliser en sept points :

1. L'accueil
2. Soutenir et valoriser
3. Chercher la collaboration plutôt que la confrontation ou l'imposition
4. Garder la direction de l'entretien
5. Veiller à son propre confort en tant que travailleur social
6. Ouvrir le champ des possibles
7. La conclusion

Ce **processus d'entretien** s'accompagne d'un ensemble d'outils ou de techniques à connotation systémique qui varient en fonction des objectifs poursuivis. Mon propos est de relater 4 types d'entretien.

De manière schématique, on pourrait dire que :

- Le premier entretien met l'accent sur une lecture positive du reproche.
- Le second consiste à demander de l'aide à l'utilisateur.
- Le troisième tient compte de la redondance qui permet un espace du possible.
- Le quatrième consiste à introduire un changement.

Les deux premiers entretiens s'inscrivent dans le contexte d'un service ambulatoire d'aide à l'intégration que je dirige. Il offre un accompagnement, dans les domaines éducatif, social, psychologique, scolaire, de loisirs et thérapeutique, à des jeunes âgés de 6 et 20 ans, présentant un handicap de quelque nature que ce soit. Tous les membres du personnel ont reçu une formation à l'approche systémique et utilisent le processus décrit ci-dessus. Ces deux entretiens ont fait l'objet d'un long travail d'échanges lors de plusieurs réunions d'équipe, ce qui a permis la production du texte.

Les deux derniers entretiens s'inscrivent dans le contexte d'un service ambulatoire d'accompagnement de personnes souffrant de graves troubles du comportement. J'ai une fonction de travailleur social systémicien dans ce service.

Entretien basé sur une lecture positive du reproche

Les différents contextes dans lesquels s'inscrit cet entretien

Contexte institutionnel

Nous effectuons un accompagnement auprès d'une jeune fille, que nous nommons Lucie. Elle est âgée de 17 ans et présente un handicap mental modéré. Le travail d'accompagnement est basé essentiellement sur l'acquisition de compétences rela-

tionnelles et personnelles... afin de favoriser son autonomie, son bien-être, son épanouissement en famille et en dehors de celle-ci.

Contexte familial

Durant les premiers mois, Lucie a vécu dans une ferme avec sa maman, les grands-parents maternels ainsi que plusieurs oncles et tantes maternels dont certains présentent un lourd handicap. Par la suite, la maman est partie vivre ailleurs mais Lucie est restée avec ses grands-parents maternels, oncles et tantes. Le grand-père maternel est décédé en 1988 et la grand-mère maternelle en octobre 2003. Elle n'a pas de contacts avec son papa depuis son plus jeune âge ni avec la famille de celui-ci.

Actuellement, Lucie vit dans une petite maison avec deux oncles handicapés, deux tantes handicapées et un oncle en bonne santé. C'est avec lui qu'a été négocié, au départ, le travail d'accompagnement de notre service envers Lucie. C'est lui qui perçoit les allocations familiales. D'autres oncles et tantes passent régulièrement à la maison et ont aussi une influence dans sa vie. La maman, quant à elle, vit avec un compagnon dans une maison à quelques kilomètres de distance. De manière épisodique, elle vient la rencontrer chez ses frères et sœurs.

Contexte scolaire

Lucie fréquente une école d'enseignement spécial. Elle part le matin en prenant le bus scolaire et revient avec celui-ci. Elle apprécie l'école.

Contexte d'intervention

Le travail d'accompagnement est entamé depuis un an environ. Régulièrement, nous procédons à des entretiens d'évaluation. Lors d'un de ceux-ci, nous recevons la demande de Lucie et d'une partie de la famille (une tante et une nièce) de réfléchir à un moyen de contraception. Après une négociation entre la famille, Lucie et le travailleur social, il est décidé d'un rendez-vous avec un médecin dans un Centre de Planning Familial.

Le médecin explique à Lucie les avantages et inconvénients des différents moyens contraceptifs. Après réflexion, Lucie opte pour la piqûre tous les 3 mois. De retour à la maison, chaque membre de la famille trouve que Lucie a fait le bon choix quant au moyen contraceptif.

Il était convenu qu'au terme des 3 mois, il serait à nouveau nécessaire de se rendre au Centre de Planning Familial et que le travailleur social initierait la démarche. Le moment était venu de reprendre contact.

Le mercredi 8 septembre, le travailleur social téléphone vers 12 h 30. L'objectif est donc de finaliser avec Lucie le moment opportun pour se rendre au Centre de Planning Familial et voir avec elle si d'autres personnes de la famille souhaitent les accompagner. C'est Lucie qui répond au téléphone.

La prise de contact

Un moment important dans tout travail social est la prise de contact : mettre les gens à l'aise, dès le départ, est fondamental. « Pendant un moment, nous fûmes mondains, histoire de nous prouver que nous pouvions parler de choses et d'autres : précaution rituelle en vue de la tension qui allait suivre et sans doute prélude nécessaire. Comment prendre le risque de nous engager sans savoir que nous pouvions aussi rester superficiels et distants, que nous pouvions nous échapper si nous le désirons ? » (Guy Ausloos, 2). Dans la situation présente, le travailleur social demande comment se sont passés les premiers jours de la rentrée scolaire. (Nous sommes le 8 septembre). Lucie relate qu'elle a reçu un nouveau cartable, que la rentrée s'est bien passée, etc. La discussion s'engage sur la perspective de se rendre au Centre de Planning. A ce moment, le travailleur social entend beaucoup de bruits et de brouhaha dans la pièce ainsi que des propos répétés à plusieurs reprises : « *Il ne faut pas faire des choses dans mon dos* ». Que dire, que faire après avoir entendu une telle phrase ?

Cette phrase émerge au moment où le travailleur social ne s'y attend pas. Elle change complètement les données de la situation. D'une conversation confortable à deux, on passe à une situation où apparaît une personne supplémentaire.

Une notion fondamentale apportée par Guy Ausloos, consiste en la notion du confort de l'intervenant. Il est primordial que le travailleur social cherche à maximiser son confort pour aider correctement l'utilisateur. « Affirmation apparemment bien provocante. Mais quand Freud décida de s'asseoir derrière le divan, n'était-ce pas parce qu'il supportait mal d'être regardé, comme l'ont montré ses biographes ? Quand Rogers reformule la question de son patient, n'est-ce pas parce qu'il ne sait pas quelle réponse donner ? Quand Whitaker raconte à la famille ébahie le rêve qu'il a fait pendant un bref assoupissement au cours d'une séance qu'il faisait à l'heure de la sieste, n'est-ce pas pour se tirer d'un mauvais pas... ? » (Ausloos, p. 73). Le travailleur social a donc besoin de sortir de cette situation difficile.

Les options dont le travailleur social dispose

Ignorer les propos entendus : communication circulaire et déni

Une orientation consisterait à ignorer les bruits et phrases qu'il entend et continuer la conversation comme si de rien n'était ou encore, terminer la conversation, prétextant trop de bruits, ou demander à Lucie de s'isoler dans une pièce pour continuer la conversation.

Choisir cette voie, c'est faire fi de ce qui se passe : qu'est-ce que cela engendre, implique ?

En ne prenant pas en considération ce qu'on entend, on laisse croire à Lucie que ce qui se dit derrière elle :

- N'est pas suffisamment important que pour y prêter attention.
- On fait l'hypothèse qu'il n'y a pas de relation avec la conversation en cours.

Faire l'hypothèse qu'il n'y a pas de lien avec la conversation en cours, n'est-ce pas dangereux ? En effet, imaginons qu'il y en ait un et qu'on ne l'envisage pas. On nie alors que :

1. Le travail en cours peut avoir un effet sur des personnes dans la famille.
2. Ces personnes peuvent intervenir par rapport à ce travail.

C'est le principe de la rétroaction. En niant celle-ci, on est dans le déni (Watzlawick). Et chacun sait ce que le déni peut engendrer comme souffrances.

Réagir aux propos entendus : les questions « bateaux » fondamentales

Si le travailleur social décide de ne pas ignorer ce message et d'examiner s'il y a une relation avec la conversation en cours, il est adéquat de se poser une série de questions :

- Qui parle ?
- A qui est destiné ce message ?
- Qu'est-ce qui aurait été caché ?
- Quel lien avec ce dont on parle ?

Au sujet de ces questions « bateaux », je renvoie le lecteur à l'ouvrage d'Olivier Amiguet (1), et plus précisément la partie consacrée à l'exploration de la demande, p. 131 et suivantes.

Le travailleur social apprend par Lucie qu'il s'agit de sa maman. Il s'interroge : à qui est destiné ce message et quel est son contenu ? En une fraction de seconde, le travailleur social sent que ces propos constituent un reproche, reproche qui le concerne.

Ces questions permettent de découvrir l'information qui fait la différence

Ce reproche constitue une information importante, « une différence qui fait la différence », au sens batesonien (3) du terme. Habituellement, c'est pour l'usager que la différence doit se faire. Ici, c'est pour le travailleur social.

A partir de là, des hypothèses émergent

Toujours dans cette fraction de seconde, le travailleur social se demande ce qu'il aurait pu faire dans le dos de la maman. A ce moment, plusieurs hypothèses peuvent émerger. L'hypothétisation est un outil développé par Selvini (4) et Ausloos (2, p. 65).

Comme hypothèse, le travailleur social peut se demander si la maman n'est pas en colère de ne pas avoir été tenue au courant des démarches effectuées avec sa fille. C'est une hypothèse à vérifier.

Avant de l'envisager, il nous paraît aussi important de s'arrêter un instant sur le fait que le travailleur social puisse vivre ce reproche comme une agression. En effet,

la façon dont il va vivre et décrypter ce reproche va l'amener à adopter soit une position défensive risquant de conduire à une escalade symétrique soit, au contraire, permettre une meilleure affiliation.

Le reproche lu comme une attaque ou une agression

Le travailleur social peut ressentir ces propos comme une attaque ou une agression dans la mesure où aucun travailleur n'envisage de faire des choses dans le dos de quelqu'un. Il se sent accusé d'avoir fait quelque chose qu'il n'imaginait pas. Si on lit ces propos de la sorte, alors la réponse risque d'être du même type, en disant par exemple : « Mais je ne vous ai pas caché des choses » ; l'autre personne risque de rétorquer en disant : « Mais si », et nous avons alors tous les ingrédients pour ce qui constitue une escalade symétrique (Watzlawick, 8, p. 105) dont le résultat sera une incompréhension. Et on risque alors de parler de personnes « résistantes » (Ausloos, p. 161)

Le reproche lu comme une souffrance

On peut lire le reproche comme le fait d'une personne qui n'a pas été tenue informée de quelque chose qui s'est passé et par rapport à quoi elle se sent concernée. Donc, il est nécessaire de lire le reproche comme une souffrance d'une personne en manque d'informations. Vérifions cette hypothèse. Le travailleur social demande à Lucie de parler à sa maman et lui dit : « Madame, je vous sens déçue et en révolte. Peut-être pensez-vous que je n'ai pas été correct à votre égard ? Aidez-moi à mieux comprendre ce qu'il s'est passé ? » En agissant de la sorte, le travailleur social utilise deux techniques :

- D'une part, il propose un message « je ». De nombreux auteurs, dont Thomas Gordon (*Parents efficaces*) et Guy Ausloos (p. 161), mettent l'accent sur l'importance d'utiliser le « je » plutôt que d'user du « tu » et « vous ». En utilisant le « je », le travailleur social parle de son propre ressenti, de ses propres émotions ; le message « tu » ou « vous » met le travailleur social dans une position de supériorité qui suscite souvent un jugement, un reproche, une accusation ou une culpabilisation.
- D'autre part, il opte pour une position basse voire pseudo-basse dans la mesure où il garde la direction de l'entretien. On passe d'une situation où un usager demande de l'aide à une situation où c'est nous qui la demandons.

On pourrait croire qu'en demandant de l'aide, le travailleur social inverse les rôles ; c'est lui qui deviendrait le demandeur et perdrait le contrôle de l'entretien. Nous ne sommes nullement dans ce registre-là. En fait, l'aide sollicitée ne porte que sur un besoin d'informations complémentaires, permettant de continuer l'entretien. Et il ne s'agit en rien de manipulation (Ausloos, p. 161).

Cette position pseudo-basse et ce message « je » permettent de chercher la collaboration et d'ouvrir le champ des possibles : les ressources de la famille

En demandant l'aide à l'usager, le travailleur social engage le processus de collaboration. Il est nécessaire de communiquer à l'usager non pas le message « vous

avez besoin de nous mais bien nous avons besoin de vous parce que vous êtes celui qui connaît le mieux l'enfant» (Ausloos, p. 163). Il s'agit d'une démarche inhabituelle chez le travailleur social et pourtant, essentielle.

La maman dira alors : « Vous ne m'avez pas tenue au courant du choix de la contraception que prend ma fille. »

L'hypothèse est ainsi vérifiée. La souffrance est reconnue. L'espace est créé pour (re)donner une place de mère à cette personne.

La suite de l'entretien permettra non seulement de clarifier les attentes de chacun mais aussi d'ouvrir la collaboration à d'autres membres de la famille (Tilmans-Ostyn, 6), la cousine en l'occurrence, qui accompagnera Lucie et le travailleur social à la prochaine consultation gynécologique.

En guise de conclusion

Une lecture rapide de cette situation pourrait faire penser que les usagers font de la résistance, s'opposent, émettent des reproches, etc. Cette analyse montre tout le contraire. Les usagers collaborent avec nous, souhaitent participer au processus d'accompagnement qui est en cours. Il revient à nous travailleur social de pouvoir décoder de manière positive et constructive les souffrances des usagers. Il nous revient aussi de veiller à les informer des démarches effectuées et de travailler dans la transparence.

Entretien basé sur la demande d'aide à l'utilisateur

Contexte familial

Une éducatrice du service intervient une fois par mois pour un accompagnement éducatif au sein d'une famille composée d'un enfant de 7 ans (on la prénommera Juliette) qui présente une déficience mentale légère et de ses grands-parents paternels.

Les parents se sont séparés quelques mois après la naissance de l'enfant. Ils ont confié la garde de celle-ci aux grands-parents paternels. La maman n'a plus donné de nouvelles depuis 2 ans environ. Le père rend visite à sa fille chez ses parents de manière hebdomadaire. Il a une nouvelle compagne ainsi qu'une autre fille, âgée de 3 ans.

Contexte d'intervention

Lors des interventions en famille, lorsque Juliette et l'éducatrice sont seules dans la chambre, elle demande des nouvelles de sa maman. Elle ne comprend pas bien les raisons pour lesquelles elle ne la voit plus. Comme unique souvenir, elle dispose de quelques photos de sa maman collées dans un album. Que dire à l'enfant par rapport à son interrogation, comment le dire ? Parallèlement à ces questions d'autres surgissent.

Questionnement

- Pourquoi la fille parle-t-elle de sa maman à l'éducatrice ?
- En parle-t-elle à son père ?
- En parle-t-elle à ses grands-parents ?

Hypothèses

On peut faire l'hypothèse que si elle en parle à l'éducatrice, c'est qu'elle n'a pas pu ou su en parler ni à ses grands-parents ni à son père, ou que le sujet serait tabou.

On peut penser que la fille cherche incontestablement un soutien, une aide du côté de l'éducatrice, voire d'en faire une alliée.

Éviter toute disqualification

Nous ignorons la réponse aux questions posées ci-dessus. Nous souhaitons répondre aux questions de l'enfant tout en ne perturbant pas l'équilibre de la famille. Il faut à tout prix éviter la culpabilisation, le jugement, ou la disqualification du style : « Comment se fait-il, Monsieur, Madame, que votre petite fille me parle toujours de sa maman ? Elle ne peut le faire avec vous ? Vous l'en empêchez ? Vous refusez qu'elle voie sa maman ? »

Rechercher l'aide de l'usager

Comme mentionné plus haut (Ausloos, p. 163), une manière de fonctionner est de collaborer d'emblée avec les familles.

Dans la situation décrite, une stratégie à utiliser serait de demander l'aide des grands-parents. Comment demander leur aide ?

Nous ignorons les raisons pour lesquelles l'enfant ne voit plus sa maman. En présence de l'enfant et avec son accord, on pourrait dire ceci aux grands-parents : « Madame, Monsieur, Juliette me parle régulièrement de sa maman et ne comprend pas les raisons pour lesquelles elle ne la voit plus. Moi, j'ignore ces raisons et ne sait que lui répondre. J'ai besoin de vous pour apporter une réponse, pour l'aider. Peut-être disposez-vous d'informations qui pourraient m'éclairer ainsi que votre petite-fille ? Pourrait-on en parler ensemble ? »

Analyse

Une telle formulation évite toute coalition (exemple : éducatrice/enfant contre grands-parents), évite toute disqualification (exemple : culpabilisation des grands-parents), crée une collaboration de chacun (grands-parents/enfant/éducatrice) autour d'un objectif commun (répondre à une interrogation de l'enfant).

Résultat

Les grands-parents furent enthousiastes pour venir en aide à l'éducatrice et donnèrent les réponses utiles qui permirent à leur petite-fille de renouer des contacts avec sa maman.

Entretien où la redondance crée un espace du possible

Contexte familial

Depuis un an environ, une équipe pluridisciplinaire au sein de laquelle je travaille, intervient auprès d'une jeune fille de 15 ans n'ayant pas accès à la parole et souffrant de graves troubles de comportement (cris, automutilation,...). Elle fréquente un établissement d'enseignement spécial 4 demi-journées par semaine avec un accompagnement complet de notre service au sein de l'école. Ma fonction consiste notamment à coordonner les relations avec la famille.

Contexte d'intervention

Il s'agit d'un entretien avec les parents de la jeune fille en vue d'envisager ce qu'ils imaginent effectuer comme activités avec elle durant les vacances scolaires.

L'accueil

D'abord, il y a l'entrée, l'arrivée au sein de la maison. Je salue individuellement chaque membre de la maison en respectant un ordre hiérarchique: d'abord les parents, ensuite les enfants. Je procède de la sorte pour marquer une frontière symbolique entre les générations. Quand il s'agit de petits enfants, il m'arrive de commencer par eux. Les parents apprécient de voir des professionnels prendre en considération tout de suite leur(s) enfant(s). Tout en saluant, j'adresse quelques mots de « circonstance » pour créer un climat détendu, positif. Je les remercie de leur accueil. Et je m'adresse davantage à la personne, désignée comme « patient identifié ». Je lui fais part de ma satisfaction à la revoir ainsi que la raison de ma visite.

Le soutien et la valorisation

Avant d'en venir à l'objet et l'objectif de l'entretien, vis-à-vis des parents, je mets l'accent sur les progrès réalisés par leur fille depuis un an et je les félicite de ces progrès.

La direction de l'entretien

En l'occurrence, envisager avec les parents ce qu'ils imaginent faire comme activités avec leur fille durant les vacances scolaires juillet et août. Je m'appuie sur les conclusions du dernier entretien.

Chercher la collaboration d'emblée

Je leur demande s'ils y ont pensé et si oui, ce qu'ils ont prévu.

Là, les parents émettent en chœur, (je m'assure toujours de la cohérence des parents entre eux) trois propositions, qui intègrent aussi leur second enfant, un fils âgé de 17 ans.

- Un week-end ensemble, de trois jours.
- Une visite à Paradisio (un parc animalier de la région).
- Un tour en péniche.

Je reprends avec eux chacun de leurs souhaits en envisageant ce qui pourrait faciliter ou empêcher la réalisation de ces projets.

Pour la maman, soutenue par son mari, ce qui pourrait empêcher, c'est :

- Le coût des activités.
- Une mauvaise nouvelle, car sa maman souffre du cancer.
- L'attitude de leur fille si elle en fait « à sa tête ».

Ouvrir le champ du possible

Proposer des aides alternatives

Je tente de proposer une aide potentielle pour chacun de ces éventuels problèmes. En fonction des réponses, j'approfondis ou non. J'approfondis si ma proposition trouve un écho. J'insiste une ou deux fois mais pas davantage si je reçois comme réponse ce qu'on pourrait appeler une résistance, ce que j'appelle une légitime prudence, ma suggestion ne correspondant pas à ce qu'attendent les parents. Si on insiste trop par rapport à une réponse négative des parents, on entre dans un jeu symétrique dont la conséquence débouchera sur une porte qui se ferme. Je prends toujours « les portes qui peuvent s'ouvrir ».

Analyser les attentes

Par la suite, je leur demande s'ils ont des attentes par rapport à notre service durant les vacances scolaires. Leur réponse est : « Vous avez déjà tellement fait pour nous, ça ira ».

Le confort du travailleur social

On pourrait imaginer que la réponse des parents me satisfait ; il n'en est rien. Elle me procure de l'inconfort. Pourquoi ?

La portée de la redondance

Lors des périodes de vacances précédentes, les parents avaient déjà signalé qu'ils n'avaient pas besoin du centre durant ces moments. Or, ils nous avaient téléphoné par la suite, dans l'urgence, pour bénéficier de différentes aides. Ce ne fut confortable pour personne de travailler dans l'urgence. Fort de ces redondances, je pense qu'ils ont encore besoin d'un soutien et/ou d'une aide de la part d'un service durant les congés scolaires. Il me paraît important de s'appuyer sur des faits redondants qui permettent d'élargir l'analyse et de proposer des pistes alternatives.

Eviter toute disqualification

Dire qu'ils ont encore besoin de notre service durant les congés scolaires, de manière aussi abrupte, serait les disqualifier. C'est une règle à éviter.

Ouvrir le champ du possible (bis)

A ce moment, ma stratégie est toujours d'ouvrir le champ des ressources, c'est-à-dire insister, vérifier qu'une porte peut s'entrouvrir en utilisant d'autres moyens. En l'occurrence, en m'appuyant sur des ressources extérieures, un autre service accompagnait l'adolescente à la maison une fois par quinzaine et réalisait une série d'activités. Sachant que ce service ne peut intervenir ni en juillet ni en août, je fais référence à cela et leur dis que notre service pourrait prendre le relais de manière hebdomadaire ou par quinzaine.

La conclusion

Afin de ne pas les placer devant le fait accompli, j'ajoute qu'ils ne sont pas obligés de répondre aujourd'hui, que ce n'est qu'une idée, qu'ils peuvent y réfléchir et que fin juin, début juillet, on en reparle quand on se verra avec l'école pour parler du devenir scolaire de leur fille. Les parents confirment qu'il s'agit d'une bonne idée. Je les quitte en procédant de la même façon que lors de l'accueil, je les remercie et je les salue.

Entretien basé sur l'introduction d'un changement

Exploration de la demande

Il s'agit de la même famille que décrite dans la situation ci-dessus. La maman se plaignait qu'en raison du handicap de sa fille, il n'était plus possible de réaliser des promenades familiales à pied avec elle. Car, lors de la dernière balade, il y a 3 ans, elle s'était couchée sur la rue.

Objectif poursuivi

Lors d'une rencontre d'évaluation, je vais tenter d'initier un nouveau contexte qui permettra à la famille de voir les choses différemment.

Processus

Technique de bon sens

Fort des promenades réussies avec l'adolescente au sein de l'établissement d'enseignement spécial, on pourrait dire à la famille que désormais leur fille ne se couche plus sur la route. On pourrait même montrer, au moyen de la vidéo, les balades de leur fille au sein de l'établissement. Cette méthode a déjà été utilisée à plus d'une reprise. La réponse est toujours semblable. Ça fonctionne avec vous au sein de l'établissement, mais pas avec nous.

Le dire ne suffit donc pas. Il faut utiliser une autre technique, qui consiste en une prescription d'une tâche.

Technique de prescription indirecte d'une tâche

- Définition du cadre d'intervention.

Je souhaite que la famille puisse vivre une activité dans l'ici et maintenant. L'activité consiste en la réalisation d'une courte marche familiale. Mon objectif est double :

- « Leur faire expérimenter une situation nouvelle, qu'ils ne connaissent pas » ou qu'ils ont oubliée.
- « Les placer dans une position d'observateurs de leurs propres comportements, tout en les mettant dans un contexte suffisamment connu pour qu'il ne soit pas trop inquiétant, et voir avec eux ce que cela révèle de leur fonctionnement. » (Ausloos, p. 92)

Nous arrivons en voiture et nous nous garons à 150 mètres du bâtiment où doit se tenir une réunion d'évaluation avec la famille. J'ai bien en tête les objectifs fixés. Je dispose de ces 150 mètres à parcourir à pied pour prescrire une tâche.

Le père sort de la voiture avec sa fille, il lui donne la main, ils marchent tous les deux. La mère et moi suivons à quelques pas. Je converse avec Madame. Quelques idées rapides, à connotation systémique (c'est-à-dire en envisageant l'effet sur chaque membre), me traversent l'esprit.

- Voici les options envisagées :
 - A) Je pourrais dire :** « Madame, pourquoi ne prenez-vous pas la main de votre fille ? » Une telle question risque d'avoir l'effet inverse de celui escompté. La mère me dirait que sa fille ne veut pas, qu'elle a déjà essayé, etc. De plus, la question du pourquoi tend à culpabiliser les personnes.
 - B) Je pourrais aussi dire :** « Madame, prenez la main de votre fille. » Une telle phrase relève de l'injonction. Pour la réussite d'une telle injonction, il faut être sûr qu'on se trouve dans une relation complémentaire où la personne qui la reçoit, l'exécutera. Ici, on se trouve davantage dans une relation d'égal à égal plutôt que dominant-dominé. L'injonction pourrait produire de la résistance (légitime prudence) de la part de la mère. On assisterait alors à une sorte d'escalade symétrique et cela risquerait de ne pas avoir l'effet voulu.
 - C) Je pourrais aussi dire au père :** « Monsieur, laissez une place à votre épouse ». Je prendrais alors un triple risque :
 - Celui de culpabiliser les parents.
 - Celui de rentrer dans le registre de l'injonction. Comme décrit ci-dessus, je ne suis pas dans les meilleures conditions afin que l'injonction soit exécutée.
 - Celui de m'aventurer sur le terrain dangereux de la relation de couple alors que je n'y suis pas invité. Je ne suis pas là pour travailler la relation du couple mais bien le confort de la jeune fille en relation avec ses parents et réciproquement.

- La prescription indirecte d'une tâche sous forme de questionnement circulaire a permis de sortir de cette situation difficile.

Il me faut donc dire quelque chose, émettre une prescription en choisissant de les impliquer, si possible, tous, dans ma prescription. Je veux en faire des collaborateurs et non des clients.

Je dois aussi préciser que le père et sa fille développent une relation privilégiée depuis de longues années. Lorsque Monsieur est présent, c'est lui qui s'occupe continuellement de sa fille. Je m'interroge : Monsieur et sa fille ont-ils envie de partager cette relation privilégiée ? Me basant sur des rencontres précédentes, je n'ai pas l'impression qu'ils feront obstacle à intégrer dans leur interaction une personne supplémentaire. Il s'agit certes, me semble-t-il, d'une relation privilégiée mais pas exclusive.

Fort de tous ces éléments, je tente une prescription indirecte sous forme de questionnement circulaire. Le questionnement circulaire est un outil extrêmement efficace et très utilisé en systémique afin de faire « découvrir aux membres de la famille des choses qu'ils ne savaient pas qu'ils savaient sur leur relation » (Ausloos, p. 30). Il existe différentes manières de questionner circulairement. Pour de plus amples informations, je renvoie le lecteur aux articles de Selvini, et de Seywert (5).

Je dis : « Madame, que feraient votre fille et votre mari, pensez-vous, si vous preniez la main de votre fille ? »

En disant cela, je place :

- Madame :
 - dans une relation de mère à l'égard de sa fille.
 - dans une position égalitaire par rapport à Monsieur.
- Monsieur et Madame :
 - dans une tâche de parents par rapport à leur enfant.
- Monsieur :
 - dans une position de père à l'égard de sa fille.
- La jeune fille :
 - dans une position de fille avec un père et une mère présents et unis.

De plus, la réponse de Madame m'informerait et l'informerait sur ce qu'elle sait de la relation père-fille, renseignerait la fille et le père sur ce qu'elle en sait. En même temps, chacun aura pu se demander ce qu'il aurait pu répondre à une telle question.

Je leur propose donc une expérience nouvelle, immédiatement testable, réalisable et dont ils pourront eux-mêmes constater l'effet.

Le questionnement va produire un résultat au-delà des espérances attendues. Alors que je m'attends à une réaction de Madame, à peine ai-je terminé mon interrogation, la fille s'arrête, se retourne, attend sa maman, lui tend la main. La maman, étonnée, prend la main de sa fille. Le père semble ravi de la situation, il s'écarte légèrement sur le bord du trottoir pour permettre à Madame d'avoir l'espace pour donner la main à sa fille et pouvoir ainsi marcher de front à trois sur le trottoir. Voilà la fille marchant au milieu de ses parents. Tous les trois paraissent très heureux de la situation.

Commentaire

On constate à quel point la prescription d'une tâche par le biais du questionnement circulaire est un outil intéressant pour faire circuler l'information au sein de la famille et lui permettre de trouver ses propres solutions, ce qu'Ausloos (p. 30) appelle les « autosolutions ». Qui aurait pu imaginer que la jeune fille allait agir de la sorte par ce simple questionnement ? Celui-ci produit quelque chose de nouveau au sein de la famille, il y a un effet créatif.

Prolongement

Par la suite, la mère fera part de son étonnement qu'un tel comportement se soit produit. Cela faisait des années que cela n'était plus arrivé. Elle parlera même de miracle. Le père confirmera. La jeune fille s'exprimera par des sourires.

Après la réunion, une fois la porte du local franchi, la fille, tenant déjà la main de son père, cherchera directement, avec l'autre main, celle de sa maman. Et tous les trois, ensemble, ils gagneront la voiture.

Lors de la réunion suivante, nous avons reproduit la même intervention. Le résultat est identique. La fille se promène désormais entre ses parents. Nous avons filmé la séquence que nous nous proposons de montrer aux parents lors de la prochaine réunion bilan. Nous tenterons de voir avec eux ce que cela leur évoque et quelles conclusions ils peuvent en tirer.

Le but est que cette situation, par analogie, puisse se reproduire ultérieurement en famille, sans la présence d'un professionnel d'un service extérieur.

Conclusion générale

Toute conduite d'entretien ne s'improvise pas. Elle s'inscrit dans un processus que j'ai modélisé en sept points, autour duquel viennent se greffer l'analyse de la demande et les objectifs. Dans ce cadre, le travailleur social dispose d'une palette de techniques, d'outils qui varient en fonction des objectifs poursuivis. On pourrait imaginer ce cadre assez rigide et contraignant. J'ai tenté de montrer qu'il n'en était rien, bien au contraire. Ce cadre constitue un fil conducteur confortable, autour duquel le travailleur social voyage avec souplesse. Il est important de réfléchir aux différentes pistes de travail, d'envisager des hypothèses, de retenir celles qui ouvrent le champ du possible. Le travailleur social doit chercher et créer la collaboration avec les usagers. Celle-ci établie, l'entretien constitue une histoire construite, histoire qui évolue au fil des interactions et avec le temps. Il s'agit d'une coconstruction, avec comme finalité ultime, de permettre aux usagers d'expérimenter des situations de réussite, de découvrir d'autres possibles. En raison de cette coconstruction, il y a toujours un côté créatif et imprévisible à la conduite d'un entretien, ce qui contribue à rendre le travail passionnant et exaltant.

Michel Hanot
21, rue de la Floquette
B-5060 Velaine-Sur-Sambre
m.hanot@skynet.be

BIBLIOGRAPHIE

1. Amiguet O. (2003): *L'intervention systémique dans le travail social*. IES, Genève.
2. Ausloos G. (1995): *La compétence des familles*. Erès, Ramonville Saint-Agne.
3. Bateson, G. (1984): *La nature et la pensée*. Seuil, Paris.
4. Selvini M. (1982): Hypothétisation, circularité, neutralité, *Thérapie familiale*, 3, 117-132.
5. Seywert F. (1993): Le questionnement circulaire, *Thérapie Familiale*, 14, 1, 73-88.
6. Tilmans-Ostyn E. (1999): *Les ressources de la fratrie*. Erès, Ramonville Saint-Agne.
7. Whitaker, C. (1980): *Le creuset familial*. Robert Laffont, Paris, pp 29-30.
8. Watzlawick P. (1972): *Une Logique de la Communication*. Seuil, Paris, p. 85.