

## À la recherche de solutions ? La résolution de problème comme outil de première ligne

**Aurélie Wagener, PhD**

aurelie.wagener@uliege.be

Conférence nationale, 29 novembre 2019, Bruxelles

Soins psychologiques de première ligne : un premier pas vers des soins accessibles – expériences internationales

## Introduction



# Introduction

## Missions du psychologue de 1<sup>ère</sup> ligne ?

### Soins de psychologie de première ligne

#### Article 2

Dans le cadre de la présente convention, les 'soins de psychologie de première ligne' sont définis comme étant des/une série d'interventions de courte durée axées sur deux ou plusieurs des objectifs suivants :

- évaluation diagnostique des problèmes présents ;
- soins de psychologie généraux ;
- traitement orienté solution, autoassistance accompagnée, psychoéducation ;
- promotion de l'autonomie ;
- renvoi en cas de problématique complexe.



# Introduction

## Missions du psychologue de 1<sup>ère</sup> ligne ?

### Soins de psychologie de première ligne

#### Article 2

Dans le cadre de la présente convention, les 'soins de psychologie de première ligne' sont définis comme étant des/une série d'interventions de courte durée axées sur deux ou plusieurs des objectifs suivants :

- évaluation diagnostique des problèmes présents ;
- soins de psychologie généraux ;
- traitement orienté solution, autoassistance accompagnée, psychoéducation ;
- promotion de l'autonomie ;
- renvoi en cas de problématique complexe.





# Introduction

Missions du psychologue de 1<sup>ère</sup> ligne ?

SPF SANTÉ PUBLIQUE, SÉCURITÉ DE LA CHAÎNE ALIMENTAIRE ET ENVIRONNEMENT

38 2. Interventions

- Psychoéducation
  - Prise de conscience, délivrer de l'information, conseil, motivation,...
- Promotion de l'autonomie
  - Mobilisation des ressources, renforcement, estime de soi,...
- Compétences émotionnelles
  - Identification, expression, régulation, technique de relaxation,...
- Compétences sociales:
  - Affirmation de soi, activité,...
- Compétences de résolution de problème
  - Inventaire des solutions, choix, planification, évaluation,...
- ...





# Introduction

Missions du psychologue de 1<sup>ère</sup> ligne ?

SPF SANTÉ PUBLIQUE, SÉCURITÉ DE LA CHAÎNE ALIMENTAIRE ET ENVIRONNEMENT

38 2. Interventions

- Psychoéducation
  - Prise de conscience, délivrer de l'information, conseil, motivation,...
- Promotion de l'autonomie
  - Mobilisation des ressources, renforcement, estime de soi,...
- Compétences émotionnelles
  - Identification, expression, régulation, technique de relaxation,...
- Compétences sociales:
  - Affirmation de soi, activité,...
- Compétences de résolution de problème
  - Inventaire des solutions, choix, planification, évaluation,...
- ...



## Partie théorique



# Résolution de problème

= outil thérapeutique inscrit dans le courant cognitivo-comportemental

## ► Objectif ?

= trouver une solution à un problème par différentes étapes

└ Modèle utilisé dans ce cours : les 6 étapes de D’Zurilla (1986)



# Les 6 étapes (D'Zurilla, 1986)

1. Raisonnement et traitement
2. Orientation générale
3. Définition et formulation du problème
4. Recherche de solutions alternatives
5. Prise de décision
6. Mise en place et vérification



# Les 6 étapes (D'Zurilla, 1986)

1. **Raisonnement et traitement**
2. Orientation générale
3. Définition et formulation du problème
4. Recherche de solutions alternatives
5. Prise de décision
6. Mise en place et vérification



# Les 6 étapes (D'Zurilla, 1986)

## 1. Raisonnement

= Fournir au sujet l'objectif du traitement ainsi qu'une vue d'ensemble de la stratégie « *résolution de problème* » (RP)

└ Autrement dit, lui décrire les étapes.

Il s'agit de consolider la croyance du client que la RP peut être une habileté de coping importante pour traiter, gérer une variété de soucis et d'inquiétudes requérant un fonctionnement efficace.



# Les 6 étapes (D'Zurilla, 1986)

## 1. Raisonnement : Illustration

*«Chacun de nous a des problèmes soit mineurs soit majeurs. Certains problèmes sont routiniers (ex. : comment s'habiller,...) ; d'autres sont plus stressants (ex. : gérer une relation interpersonnelle difficile). Une manière de se responsabiliser davantage et d'augmenter le contrôle est d'apprendre des techniques pour solutionner nos problèmes. En prenant du temps, de l'énergie et de l'engagement afin de traiter ou de solutionner le problème immédiatement cela peut nous soulager de frustrations futures ou de détresse créées par le problème ».*



# Les 6 étapes (D'Zurilla, 1986)

1. Raisonnement et traitement
2. **Orientation générale**
3. Définition et formulation du problème
4. Recherche de solutions alternatives
5. Prise de décision
6. Mise en place et vérification



# Les 6 étapes (D'Zurilla, 1986)

## 2. Orientation générale

= Reconnaître l'existence du problème, poser qu'il existe vraisemblablement une solution adéquate et qu'il est nécessaire d'éviter toute absence de solution ou de réaction impulsive.

La « *prise de conscience* » du fait qu'un problème à résoudre se pose à un moment donné n'est pas si évident qu'il y paraît : très souvent le sujet ne s'en rend compte qu'indirectement par le malaise qui accompagne l'indécision.



# Les 6 étapes (D'Zurilla, 1986)

## 2. Orientation générale

Il importe de déterminer avec le sujet si son style de RP est adapté :

- Se reprocher à lui-même ou aux autres l'échec
- Penser que quelque chose en lui est néfaste (être dépressif, stupide,...)
- Percevoir le problème comme insoluble et éviter de le traiter
- Se sentir incompetent et préférer que quelqu'un d'autre produise une solution



# Les 6 étapes (D'Zurilla, 1986)

## 2. Orientation générale

### RÔLE DU THERAPEUTE

= Changer la perception du sujet à propos de la RP d'une manière qui prend en considération la culture, le genre, l'âge, l'ethnie et la religion.

Au lieu de voir le problème comme une menace ou une compétence personnelle, le thérapeute aide le client à le voir comme une opportunité pour un développement personnel ainsi qu'une manière de s'améliorer, de se dépasser.



# Les 6 étapes (D’Zurilla, 1986)

## 2. Orientation générale

Certaines personnes pensent qu’il est préférable d’attendre, le thérapeute met en garde contre cette attitude.

Les émotions et les cognitions peuvent affecter la RP c-à-d diminuer la motivation ou appauvrir les cognitions. Il faut alors utiliser d’autres techniques (restructuration cognitive, relaxation,...) afin de les réduire et permettre l’étape suivante.



# Les 6 étapes (D’Zurilla, 1986)

1. Raisonnement et traitement
2. Orientation générale
- 3. Définition et formulation du problème**
4. Recherche de solutions alternatives
5. Prise de décision
6. Mise en place et vérification



# Les 6 étapes (D’Zurilla, 1986)

## 3. Définition et formulation du problème

Il s’agit de rassembler autant que possible de l’information objective au sujet du problème.

La RP est une approche pratique où une personne identifie, explore ou crée des voies effectives pour tenter de s’adapter à toute une série de problèmes.



# Les 6 étapes (D'Zurilla, 1986)

## 3. Définition et formulation du problème

Lorsque le problème est identifié, le thérapeute et le patient émettent des objectifs soit focalisés sur l'émotion soit sur le problème.

- Le but est défini comme étant ce que le sujet voudrait obtenir pour résoudre le problème.
- Le but sera réaliste et atteignable.



# Les 6 étapes (D’Zurilla, 1986)

## 3. Définition et formulation du problème

Il s’agit de rassembler autant que possible de l’information objective au sujet du problème.

- La RP est une approche pratique où une personne identifie, explore ou crée des voies effectives pour tenter de s’adapter à toute une série de problèmes.



# Les 6 étapes (D'Zurilla, 1986)

1. Raisonnement et traitement
2. Orientation générale
3. Définition et formulation du problème
- 4. Recherche de solutions alternatives**
5. Prise de décision
6. Mise en place et vérification



# Les 6 étapes (D’Zurilla, 1986)

## 4. Recherche de solutions alternatives

Le patient doit se libérer de tout jugement de valeur à propos des solutions qu’il propose : il doit se laisser aller à la « *fantaisie* » la plus débridée sans se préoccuper de savoir si les solutions qu’il découvre sont bonnes ou mauvaises, possibles ou non. Plus il propose de solutions, plus il a de la chance d’évoquer les « *bonnes* » solutions.



# Les 6 étapes (D'Zurilla, 1986)

1. Raisonnement et traitement
2. Orientation générale
3. Définition et formulation du problème
4. Recherche de solutions alternatives
- 5. Prise de décision**
6. Mise en place et vérification



# Les 6 étapes (D'Zurilla, 1986)

## 5. Prise de décision

A partir de la liste des solutions découvertes, le patient examine de manière critique chacune d'elles : quelles sont ses possibilités objectives pour choisir avec de grandes chances de succès telle solution plutôt que telle autre, quelles peuvent être les conséquences sur le plan personnel, social, à court terme, à long terme,...de son choix.



# Les 6 étapes (D'Zurilla, 1986)

## 5. Prise de décision

Pour chaque alternative, 4 critères :

- Le problème sera-t-il résolu ?
- Qu'en sera-t-il du bien-être émotionnel du sujet ?
- Combien de temps et d'effort seront nécessaires pour résoudre le problème ?
- Quel effet la RP aura-t-elle sur le bien-être personnel et social ?



# Les 6 étapes (D'Zurilla, 1986)

## 5. Prise de décision

Une fois la ou les solutions choisies, le patient, avec l'aide du thérapeute, recherche la meilleure « *tactique* » pour aboutir au résultat souhaité.

- Certaines situations n'ont pas de bonnes solutions (cf. perte d'un être cher,...). Dans ce contexte, il s'agira plutôt d'analyser avec le patient les solutions les plus adéquates à sa situation.



# Les 6 étapes (D'Zurilla, 1986)

## 5. Prise de décision

Après l'évaluation des différentes alternatives puis la sélection, l'auteur recommande que le sujet réponde aux 3 questions suivantes :

- Le problème peut-il être solutionné ?
- D'autres informations sont-elles nécessaires avant qu'une solution ne soit mise en place ?
- Quelle solution ou combinaison de solutions doit être utilisée pour solutionner le problème ?



# Les 6 étapes (D’Zurilla, 1986)

## Remarque générale

Durant les cinq premières étapes de la stratégie, le thérapeute assume un rôle directif avec le sujet pour s’assurer d’une application correcte des étapes ci-dessus.

Il prend un rôle moins directif pendant l’étape de la mise en place afin de permettre au sujet de devenir plus responsable.



# Les 6 étapes (D’Zurilla, 1986)

1. Raisonnement et traitement
2. Orientation générale
3. Définition et formulation du problème
4. Recherche de solutions alternatives
5. Prise de décision
- 6. Mise en place et vérification**



# Les 6 étapes (D’Zurilla, 1986)

## 6. Mise en place et vérification

Si l’entraînement à la RP se déroule essentiellement au niveau cognitif, l’étape suivante sera l’application *in vivo* de la solution choisie et de la tactique adoptée.

Le thérapeute continue à aider si la solution s’avère inadéquate ou seulement partiellement adaptée ; si elle se heurte à une difficulté inattendue le thérapeute examine une autre solution sur le même schéma thérapeutique

## Partie pratique



Vignette clinique issue de l'étude suivante :

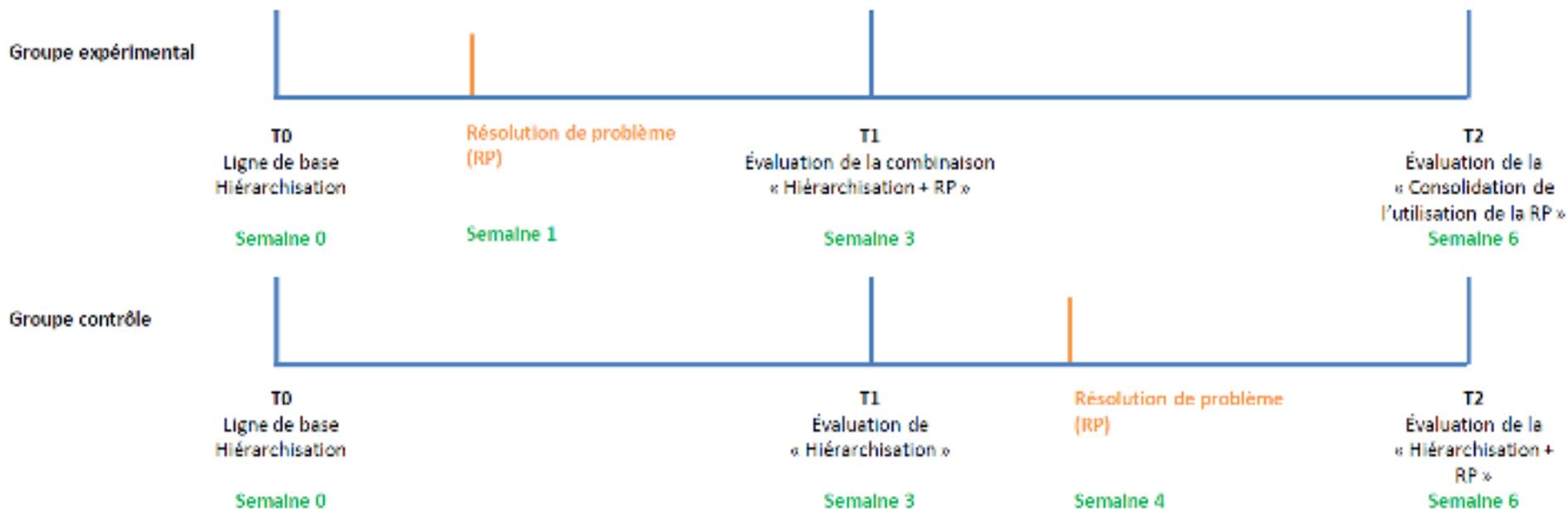
Étude longitudinale des besoins psychosociaux des conjoints de personnes atteintes  
d'un cancer

Évaluation de l'efficacité de méthodes d'action : hiérarchisation des besoins  
psychosociaux et résolution de problème

Mémoire présenté par Aurélie Wagener en 2012



# Design expérimental





# Illustration

## Vignette clinique : Albert

- ✓ 58 ans
- ✓ Marié
- ✓ 2 enfants (32 et 30 ans)
- ✓ Indépendant – travaille seul
  
- ✓ Epouse atteinte d'un **cancer de l'estomac diagnostiqué depuis 10 mois : Madame a reçu différents traitements (chimiothérapie, radiothérapie, chirurgie, etc.)**



# Illustration

## Vignette clinique : Albert

Monsieur hiérarchise les cinq besoins psychosociaux qui sont, *d'après l'Inventaire des besoins psychosociaux*, les plus importants et les moins satisfaits :

1. De l'aide pour affronter toute forme de fatigue
2. De l'aide pour faire face à l'imprévisibilité du futur
3. De l'aide pour maintenir un sens du contrôle dans ma vie
4. Soutien pour faire face à tout changement dans la façon dont je me perçois
5. Soutien pour faire face à tout changement dans la façon dont les autres me voient



# Illustration

## Vignette clinique : Albert

### De l'aide pour affronter toute forme de fatigue

*« Je suis extrêmement fatigué ce qui m'empêche de gérer tout le reste. Je n'ai plus la force pour faire autre chose que ce que je dois faire ».*

Besoin d'aide pour affronter toute forme de fatigue	T0
Importance du besoin (1 – 5)	5
Satisfaction du besoin (1 – 5)	1

# Illustration

## Vignette clinique : Albert

### └ Résolution de problème :

1. Raisonnement et traitement
2. Orientation générale
3. Définition et formulation du problème
4. Recherche de solutions alternatives
5. Prise de décision
6. Mise en place et vérification

Code : \_\_\_\_\_

**Résolution de problème**

**Étape 1 : Raisonner et traiter**  
Nous sommes quotidiennement confrontés à des problèmes, soit mineurs (la façon de s'habiller...), soit majeurs (la gestion d'une maladie grave). Prendre du temps, de l'énergie et de l'engagement peut nous aider à traiter le problème immédiatement ou qui pourra nous soulager et frustrations futures créées par ce problème.

**Étape 2 : Orientation générale**  
Iens de la réévaluation, vous avez peut-être (au contraire) \_\_\_\_\_

Ce savoir sera-t-il donc reconnaître un problème réel pour vous et il est vraisemblable qu'une solution existe pour y remédier.  
Si Non, la L. à trouver par ses sources de résolution de problème.

**Étape 3 : Définition et formulation du problème**  
Définition ? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Inactions ? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Process ? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Résumé :**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Étape 4 : Recherche de solutions alternatives**  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Étape 5 : Prise de décision**  
Quelle est votre solution : \_\_\_\_\_

**P** - Questions :

- Le problème sera-t-il résolu ?
- Votre bien-être amélioré ?
- Coût en temps et d'effort nécessaires pour résoudre le problème ?
- Effet de la résolution de problème sur votre bien-être émotionnel et social ?

**Étape 6 : Mise en place et vérification**  
Comment mettre en place cette solution ? \_\_\_\_\_

Quand ? \_\_\_\_\_  
Où ? \_\_\_\_\_  
Comment ? \_\_\_\_\_  
Avec qui ? \_\_\_\_\_

Est-ce que vous vous voyez le faire ?  
- Oui  
- Non

Si Vérification dans deux semaines





# Illustration

## Vignette clinique : Albert

### 1. Raisonnement et traitement

Étape

Nous  
majeu  
traiter  
problè

« La méthode que nous allons utiliser s'appelle la résolution de problème. Elle comporte six étapes qui nous permettront de trouver une solution au besoin psychosocial que vous ressentez. **La solution que vous choisirez sera celle qui vous semble actuellement la meilleure et la plus réalisable.** Nous nous reverrons dans deux semaines afin d'évaluer si, oui ou non, la solution sélectionnée vous aura aidé en ce qui concerne votre besoin. **La méthode que nous pratiquerons aujourd'hui est adaptable à toutes sortes de situations** et je vous invite à la réutiliser ultérieurement par vous-même.

Nous sommes quotidiennement confrontés à des problèmes, soit mineurs comme trouver une place de parking à l'hôpital, soit majeurs comme accompagner son conjoint dans une prise de décision de traitement. **Prendre du temps, de l'énergie et de l'engagement peut nous aider à traiter le problème immédiatement ce qui pourra nous soulager de frustrations futures créées par ce problème** ».

, soit  
ider à  
ar ce



# Illustration

## Vignette clinique : Albert

### 2. Orientation générale

#### **Étape 2 : Orientation générale**

Lors de la hiérarchisation, vous avez placé le besoin  
..... De l'aide pour affronter toute forme de fatigue ..... au sommet.

Ce besoin semble donc représenter un problème réel pour vous et il est vraisemblable qu'une solution existe pour y remédier.

↳ Notre but : la trouver par cet exercice de résolution de problème.



# Illustration

## Vignette clinique : Albert

### 3. Définition et formulation du problème

#### **Etape 3 : Définition et formulation du problème**

##### **Définition ?**

Je suis extrêmement fatigué ce qui a pour conséquence que j'ai du mal à gérer le reste.

*« Afin de trouver la meilleure solution, une étape essentielle est de définir le plus précisément possible le problème.*

- ✓ *Comment pouvez-vous le définir ?*
- ✓ *Quelles sont les émotions que vous ressentez ?*
- ✓ *Quelles sont les pensées qui vous traversent l'esprit ? ».*

Ma fatigue me rend plus fragile, plus agressif et plus stressé : j'ai du mal à tout gérer et je me pose beaucoup de questions.



# Illustration

## Vignette clinique : Albert

### 4. Recherche de solutions alternatives

#### Étape 4 : Recherche de solutions alternatives

Vitamines  
Groupe de re  
Multiplicatio  
Aller dormir a  
Me changer l

« Réfléchissons maintenant à différentes solutions que vous pourriez mettre en place afin de répondre au mieux à votre besoin. Essayons d'en **imaginer un maximum sans nous préoccuper de savoir si elles sont possibles ou non, bonnes ou mauvaises : plus nous aurons de solutions, plus nous aurons de chance d'en trouver une qui vous sera adaptée** ».



# Illustration

## Vignette clinique : Albert

### 5. Prise de décision

Étape	
Choix	
.....	
➤ 4	<p>« Nous nous dirigeons maintenant vers une prise de décision. Nous allons <b>reprendre une à une les solutions proposées et les examiner</b> afin d'en sélectionner une à laquelle nous réfléchirons plus avant afin de voir comment vous pourriez la mettre en place. <b>Pour chaque alternative, nous évaluerons quatre critères pour nous aider dans la prise de décision :</b></p>
-	- Le problème sera-t-il résolu grâce à la solution sélectionnée ?
-	- Qu'en sera-t-il de votre bien-être émotionnel ?
-	- Combien de temps et d'effort seront nécessaires pour résoudre le problème ?
-	- Quel effet la solution de problème aura-t-elle sur votre bien-être personnel et social ? ».
-	Effet de la résolution du problème sur votre bien-être émotionnel et social ? Bon (favorable).



# Illustration

## Vignette clinique : Albert

### 6. Mise en place et vérification

**Étape 6 : Mise en place et vérification**

**Comment mettre en place cette solution ?**

Quand ? *En fonction des opportunités avec mon épouse.* .....

Où ? *« Maintenant que vous avez sélectionné votre solution, réfléchissons à la façon dont vous pourriez la mettre en place. »* .....

Comment ? *« Maintenant que vous avez sélectionné votre solution, réfléchissons à la façon dont vous pourriez la mettre en place. »* .....

Avec qui ? *Avec mon épouse.* .....

**Est-ce que vous vous voyez le faire ?**

Oui

Non

↳ Vérification dans deux semaines



Concernant la résolution de problème, nous avons travaillé sur le besoin suivant :

De l'aide pour affronter toute forme de fatigue .....et vous avez sélectionné la

solution : Faire l'effort d'aller dormir en même temps que mon épouse pour y remédier. Avez-vous réussi à la mettre en place ?

Oui

Non

° Si oui, pouvez-vous me décrire ce que vous avez pu mettre en place ?

Je suis allé dormir 2 - 3 fois par semaine en même temps que mon épouse. ....

° Si oui, pouvez-vous me décrire la/les difficulté(s) que vous avez rencontrée(s) ?

Je n'ai pas eu de difficulté particulière, sauf la première fois où il a fallu que je me force mais je me suis dit qu'il fallait mettre de côté les mauvaises habitudes.

° Si oui, quel est votre degré de satisfaction, sur une échelle de 1 à 5, par rapport à la solution sélectionnée ? (1 = pas du tout satisfait, 5 = tout à fait satisfait)

1	2	3	4	5
			X	



# Illustration

## Vignette clinique : Albert

### De l'aide pour affronter toute forme de fatigue

*« Je suis extrêmement fatigué ce qui m'empêche de gérer tout le reste. Je n'ai plus la force pour faire autre chose que ce que je dois faire ».*

Besoin d'aide pour affronter toute forme de fatigue	T0	T1
Importance du besoin (1 – 5)	5	5
Satisfaction du besoin (1 – 5)	1	5



Pour plus d'informations



# Autres ressources

PSYCHOLOGIE



Évelyne CLÉMENT

LA RÉOLUTION DE PROBLÈME  
À LA DÉCOUVERTE DE LA FLEXIBILITÉ COGNITIVE



ARMAND COLIN

Ballue POINSOT  
Pascal ANTOINE

La résolution  
de problème  
en psychothérapie



DUNOD