

La demande fait partie du bilan et le contrat en devrait être une suite logique. Mais que recouvrent ces termes faciles à comprendre puisqu'ils font partie de notre vocabulaire quotidien, étonnamment dynamiques en situation d'entretien et parfois difficiles à manier si l'on n'y prend garde. Parler de la demande au contrat est pour moi une occasion de réfléchir sur le sens de ces termes dans la pratique orthophonique et d'en exploiter les richesses et leur efficacité. . Mon intervention a pour but de répondre aux questions suivantes :

DE LA DEMANDE AU CONTRAT

par Françoise DEJONG-ESTIENNE

Françoise
DEJONG-ESTIENNE
Orthophoniste
Centre Universitaire
d'Audio-Phonologie
30, clos Chapelle aux Champs
B - 1200 - BRUXELLES
Tél. 02/76.432.43.
Av. P. Hymans 128, Bte 12
B - 1200 - BRUXELLES
Tél. 02/770.03.27.

- «**DEMANDE**», qu'est-ce que c'est ? Comment la clarifier ? Comment l'analyser et la vérifier ? Comment la susciter ? Comment la faire évoluer, doit-elle être nécessairement présente pour qu'il y ait thérapie.

- «**LE CONTRAT**», qu'est-ce que c'est ? Les différents types de contrat ? Qu'est-ce qu'un contrat valable et efficace ? Sur quoi porte-t-il ? Comment le formuler, le mettre en œuvre et le vérifier ? Doit-il être présent nécessairement en situation thérapeutique ?

Qu'est-ce qu'une demande ? Qu'est-ce que demander ?

Une demande c'est l'action de demander, c'est-à-dire de faire savoir ce que l'on souhaite ou désire. On peut faire une demande, et on peut accorder une demande. Le mot demande est aussi synonyme de question, interrogation, demander vient de «demandare» qui veut dire confier, faire savoir ce que l'on souhaite de quelqu'un.

Prier quelqu'un de donner une chose, prier de venir, on peut demander un taxi, demander un médecin, demander peut aussi avoir le sens d'exiger, réclamer, on peut aussi prendre le sens de demander réflexion, avoir besoin de («la terre demande de la pluie») par exemple. Faire connaître à quelqu'un ce que l'on désire savoir, on peut demander son chemin et enfin on peut ne pas demander mieux, c'est-à-dire consentir volontiers. D'entrée de jeu «demande» et «demander» suppose que l'on est en manque, que l'on s'interroge, que l'on accorde, que l'on exige et aussi que l'on ne sait pas. Il y a obligatoirement une interaction entre au moins deux personnes, une qui sollicite, et l'autre qui est sollicitée. Quand je demande je suis dans l'attente, car je constate un manque, un vide, un écart qui me laisse insatisfait, j'ai besoin de quelque chose, je n'ai pas, et je ne sais pas comment l'avoir.

Quand il y a une demande, il y a donc une relation entre au moins deux personnes, une qui ressent un manque qu'elle ne peut combler seule, et qui, dès lors, va solliciter une autre personne, à qui elle attribue un certain pouvoir et qu'elle considère comme capable de l'aider. Je retiens particulièrement faire savoir ce que l'on souhaite de quelqu'un, faire connaître ce que l'on désire savoir. La personne attend quelque chose de moi, mais je ne peux oublier que j'attends aussi quelque chose d'elle. On peut dès lors envisager la demande du côté du client mais aussi

du côté de l'orthophoniste. C'est important de considérer une demande comme un acte réciproque comme une interaction, une transaction. Il arrive que ce soit l'orthophoniste qui demande à la personne quelque chose que cette personne ne demande pas pour elle. Le client répond à une demande, les rôles sont inversés, notamment quand la personne n'a pas de demande, elle satisfait à la demande d'une autre personne qui l'envoie ou de l'orthophoniste qui la reçoit. En tant qu'orthophoniste sollicitée, je dois être consciente de cette interaction, où chacun attend quelque chose de l'autre, où chacun projette son système de valeurs, son cadre de références. Il est utile de s'interroger : en tant qu'orthophoniste, quelle est mon attitude face à une personne qui demande, qu'est-ce que je me demande ? Qu'est-ce que j'attends d'elle ? Qu'est-ce que je lui demande ?

Qu'est-ce que cette rencontre suscite en moi ? Je peux être flattée que l'on me demande, je peux être agacée aussi, paniquée, je peux être contente, je me sens exister, je me sens utile. Je vais répondre à la demande en fonction de quels critères ? En fonction de normes ? quelles normes je vais choisir ? en fonction de mon besoin d'aider ? en fonction du plaisir que je ressens d'agir, en fonction aussi du sentiment de toute puissance ou de supériorité ou tout simplement en fonction d'une analyse lucide et compétente de la situation ?

La première démarche face à une demande sera donc de me poser la question : suis-je au clair avec moi-même ? suis-je au clair face à la demande ? cette première démarche pourrait faire l'objet d'une autre conférence qui s'intitulerait «l'orthophoniste en face à face avec la demande» où l'on serait attentif non seulement au discours de la personne, mais à ce qui se passe entre cette personne et moi-même, je veux dire par là que lorsque une personne vient me trouver, il se joue et j'insiste sur ce terme, il se joue toujours quelque chose entre elle et moi. Quelqu'un qui vient me voir présente une demande plus ou moins manifeste mais vient en plus avec une stratégie plus ou moins inconsciente. Cette stratégie vise l'obtention d'un bénéfice qui n'est pas forcément la guérison, ou la suppression d'un symptôme et moi-même je mets en œuvre une stratégie déterminée par mon système de valeurs par ma conception du symptôme, par ma conception de l'orthophonie et de la thérapie. Mais revenons au demandeur, pour qu'il demande il faut nécessairement que son manque lui crée un problème, cela paraît une évidence, mais cela n'est pas si évident.

Qu'est-ce qu'un problème ?



C'est une question à résoudre qui prête à discussion dans une science, c'est une question à résoudre portant soit sur un résultat inconnu à trouver à partir de certaines données, soit sur la détermination de la méthode à suivre pour en obtenir un résultat supposé connu. Ces deux aspects du mot «problème» sont importants.

En résumé, pour MAYER, toute définition d'un problème doit comprendre trois éléments. Le problème est dans un certain état, qu'il faut donc décrire le plus concrètement possible, mais on désire qu'il évolue vers un autre état, et il n'y a pas de façon évidente et directe pour réaliser ce changement. BINGHAM identifie trois caractéristiques essentielles à tout type de problème : dans un premier temps l'individu a un but plus ou moins clair dans son esprit, le chemin qui conduit de la situation présente de l'individu vers ce but est bloqué d'une quelconque manière. L'individu sent une tension interne qui le stimule à atteindre ou à réaliser son but.

NEWELL et SIMON indiquent qu'une personne est confrontée à un problème lorsqu'elle désire quelque chose et ne voit pas comment l'atteindre immédiatement. On en revient au sens de faire savoir ce que l'on désire : demander son chemin parce qu'on ne le connaît pas. Ce qui implique que pour demander mon chemin :

1 - Je sais qu'il y a un chemin

- 2 - Je sais que je ne le connais pas
- 3 - Je sais que je peux obtenir de l'information quelque part pour le trouver
- 4 - Je sais que ce chemin mène quelque part
- 5 - Je sais que je veux le prendre comme moyen possible pour arriver où il mène et que ce où il mène correspond à mon but
- 6 - Je sais que où il mène me conviendra ou du moins je sais que je veux prendre la route, peu importe la raison.

Par exemple, parce que l'endroit où j'habite ne me convient pas ou je peux avoir envie de connaître du pays ou aller dans un endroit dont on m'a dit le bienfait ou que je peux imaginer comme bienfaisant. Je peux aussi imaginer la demande sous un autre angle :

J'habite dans une maison délabrée, inconfortable, je m'en rends compte, je veux faire quelque chose pour la réparer (un travail sur les ressources). Je m'adresse à un spécialiste qui va me proposer un devis ou qui va analyser avec moi quels sont les travaux à exécuter en fonction de ce que je veux, en fonction de mes moyens. Ce qui revient à dire qu'une demande peut consister,

- soit à rester dans ma maison,
- soit à la réparer ou à la transformer pour l'embellir,
- soit à quitter ma maison et déménager parce que ma maison ne me convient pas ou tout simplement parce qu'on m'en offre une autre ou que j'ai les moyens de m'en procurer une.

Je peux aussi simplement prendre la route pour explorer ce qui est ailleurs, quitte à retourner chez moi en appréciant mieux ce que je possède ou encore seulement faire l'inventaire de ma maison en me contentant de constater ce qui ne va pas et en remettant à plus tard d'éventuels aménagements.

De la demande au contrat, est donc un itinéraire qui suppose (et je résume) qu'au départ il y a quelque chose, un trouble ou un état qui crée un manque d'être, de faire, d'avoir, de savoir ou de savoir faire. Ce manque engendre une tension et constitue un problème.

La personne désire agir pour trouver une solution, son action va consister en une tâche à résoudre. La demande devient donc : trouver ensemble (et j'insiste sur le mot «trouver» et non pas chercher).

Trouver, ensemble, des solutions pour résoudre un problème engendré par un manque, un trouble ou un dysfonctionnement dont le symptôme est la manifestation et qui empêche un sujet d'être, de faire, d'avoir ou de savoir ce qu'il veut être, faire, avoir, savoir et qui veut travailler, c'est-à-dire se mettre en route puisqu'il entrevoit un mieux être. C'est exactement la métaphore de la maison ou du chemin. Cette optique de problème comme tâche à résoudre incite le sujet à demander de l'aide, l'aide consistant à examiner avec la personne de quelles ressources elle dispose pour arriver à ses fins.

La situation idéale c'est celle où solliciteur et sollicité sont dans une interaction constructive autour d'une tâche positive, clairement et concrètement définie et qui fait l'objet d'un contrat.

Pratiquement, nous adoptons le schéma suivant : «y a-t-il une demande et si oui, quelle est-elle ?» qui est le demandeur, que demande-t-il ? pour qui demande-t-il ? pourquoi et en fonction de quoi ?

Y a-t-il une demande ? (première question).

Que voit-on en orthophonie ?

Des personnes qui ont un trouble du langage mais sans demande,

- soit qu'elles ne se rendent pas compte qu'il y a trouble,
- soit qu'elles ne soient pas troublées par le trouble,
- soit qu'elles ne savent pas qu'il y a quelque chose à faire et qu'elles n'y croient pas ou qu'elles n'y croient plus.

Elles habitent dans un taudis mais elles ne s'en rendent pas compte ou elles s'y plaisent ou ont peur de déménager ou d'entreprendre des travaux.

Que rencontre-t-on encore ?

Des personnes qui ont une demande sans trouble. Elles veulent trop bien faire et s'imaginent que ce qu'elles ont n'est pas suffisant. Leur maison est bien arrangée et confortable mais elles n'en profitent pas.

On a aussi des personnes qui demandent pour quelqu'un d'autre, des parents qui demandent pour leurs enfants, un instituteur qui demande pour un élève : Il faut faire quelque chose pour «X».

Que voit-on encore ?

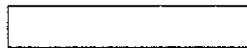
Des personnes qu'on force à demander ou tout au moins à consulter. La demande ne fait pas partie de la personne, elle se fait par personne interposée.

La personne ne sait pas pourquoi elle vient vous voir, ni chez qui elle est, en tout cas elle n'a pas de demande pour elle, c'est «X» qui m'envoie.

On voit aussi des personnes qui vont de demande en demande. Elles se contentent de demander, sans attendre vraiment une suite à leur demande. La demande peut faire partie d'un jeu ou d'un stratagème.

Ces personnes n'ont pas envie de changer, elles jouent à demander pour mieux prouver : «vous ne m'aurez pas ou voyons comment vous allez vous y prendre» ou «mettez-vous d'accord entre spécialistes», «à nous deux», «au plus malin» et si l'orthophoniste n'y prend garde, elle va dépenser une énergie démesurée en jouant à son tour. «J'essaye seulement de vous aider», «oui mais», c'est le jeu de la demande où l'on emmagasine le droit de jouer à la victime, au sauveteur en attendant d'être persécuteur.

Une des premières tâches est donc de savoir s'il y a demande et de qui elle émane



A supposer que le demandeur soit réellement la personne qui a une demande, il est bon de se rendre compte qui demande dans la personne ou bien en d'autres termes, quel est le niveau de la demande ou quelles sont les motivations.

On peut établir la différence entre une demande sociale, une demande logique, objective, réaliste et une demande affective.

En analyse transactionnelle, on dirait que la demande sociale émane de l'état Parent qui représente les normes sociales, culturelles, le système de valeurs centré sur : normal, anormal, bien, bon, mauvais.

La demande logique, objective, correspond à l'état Adulte et émane d'une analyse de la réalité avec les avantages et les inconvénients du trouble.

La demande affective émane de l'état Enfant qui ressent le besoin, le désir, le plaisir de changer, la tristesse, la colère, la peur de ne pas être et d'avoir ou ce qu'il faut être, ou avoir.

On peut formuler ces niveaux par les phrases :

- il faut faire quelque chose, je ne peux plus continuer à enfreindre la normalité, les normes (Parent Normatif)
- ou encore, il faut prendre soin de toi (Parent Nourricier)
- agir est nécessaire, utile et fonction de l'examen objectif de la situation (Adulte)
- j'ai envie de changer, je ne peux plus supporter... ce serait chouette de (Enfant Libre).

L'Enfant Adapté, soumis peut aussi faire semblant de demander, il obéit, il se soumet mais ne demande pas vraiment pour lui, il fait semblant de demander pour avoir la paix.

Je peux aussi m'empêcher de demander dans un Enfant Rebelle, j'aurais envie

de changer mais je m'empêche, je peux aussi manipuler la demande et jouer à la fine mouche. Le thérapeute sera donc assez habile pour départager la demande saine de la demande piégée et une de ses premières tâches sera d'assainir la demande.

Une demande saine, c'est une demande qui est consciente, elle établit l'équilibre entre les différents états du Moi entre la demande sociale, la demande réelle, objective et la demande affective. Elle ne renforce pas une injonction ni une prescription, elle ne fait pas partie d'un jeu où intervient le triangle dramatique.

De plus, elle est formulée clairement en termes concrets et positifs, par exemple ne plus bégayer, ce n'est pas une demande et mieux lire ce n'est pas une demande non plus, il faut voir en quoi consiste pour la personne le fait de bégayer. En quoi actuellement elle trouve qu'elle ne lit pas bien. Donc elle doit formuler cette demande clairement, concrètement, en termes positifs et opérationnels, ce qui est la tâche suivante que j'appelle **clarification de la demande**.

La clarification de la demande répond à la question suivante : «de quoi la personne se plaint-elle de façon précise, concrète, en quoi est-ce un problème pour elle ou pour l'entourage et comment s'y prend elle pour avoir ce problème».

Ceci se ramène à décrire ce que j'appelle l'état présent en invitant la personne à être précise, concrète et notamment à parler à la première personne, «je demande» et non pas «on demande». On connaît la différence entre un questionnaire téléguidé par l'examineur qui l'établit en fonction de ce qu'il veut savoir et de ce qu'il est important pour lui de savoir et un entretien d'accompagnement et d'évaluation où l'examineur veille à ne pas poser de questions qui détournent la personne de son sujet, telles questions qui ne constituent pas un questionnaire ont seulement pour but d'accompagner la personne pour l'aider à voir clair en elle. Par exemple, une maman viendra me dire «mon fils est dyslexique», on a le choix, on peut lui poser la question : quel âge a-t-il, par quelle méthode a-t-il appris à lire, en quelle année est-il, qu'est-ce que vous avez déjà fait, etc...

Ce sont les questions d'anamnèse qui me permettent d'avoir une certaine idée du problème.

Ma première question sera «qu'est-ce qui vous fait dire cela? comment le savez-vous?» pour voir dans quelles mesures la personne est consciente du problème. Qu'est-ce qu'on a comme réponse? par exemple «c'est le professeur qui nous l'a dit».

Et que vous a-t-il dit exactement? Eh bien, par exemple, qu'il lisait mal, qu'il confondait les sons «et vous qu'est-ce que vous en pensez?»

Qu'est-ce que vous avez pu remarquer? Il faut que la personne soit consciente des termes qu'elle utilise et qu'on l'aide à analyser ce que ces termes représentent pour elle. Par exemple, une personne viendra me dire «je viens pour un problème de voix», je lui demanderai «qu'est-ce que vous reprochez à votre voix».

Elle dira par exemple «elle s'éraïlle, elle se fatigue, après une journée de classe, je n'en peux plus, etc...»

Je dirai, «et comment cela se passe, avez-vous une idée de la façon dont vous parlez?»

Ici, je m'inspire de la programmation neuro-linguistique et notamment de la notion de métamodèle.

Le métamodèle repose sur la distinction entre les structures de surface et les structures profondes empruntées à CHOMSKY pour ceux qui connaissent la linguistique.

La structure de surface, c'est le mot ou l'ensemble de mots dans leur sonorité pour le langage oral ou dans leur apparence visuelle pour le langage écrit.

La structure profonde c'est la signification que prennent ces mots pour chacun de nous ce qui veut dire que quand j'exprime une phrase ou quand je dis un mot, ce mot, cette phrase est le résultat d'une série d'opérations mentales basées sur ma propre expérience.

Le métamodèle est un procédé qui, à l'aide de questions de clarification, (je dis bien de questions de clarification), aide la personne à renouer avec son expérience.

Par exemple, à une personne qui dira, «j'ai peur», on demandera «comment le savez-vous ?». On lui demandera qu'elle retrouve les indices physiques qui lui permettent d'arriver à la structure de surface et à tirer cette conclusion «j'ai peur». On lui permet de renouer avec son expérience, on l'aide à retrouver le processus interne qui conduit la personne à telle ou telle formulation.

Les bilans et les tests, l'examen proprement dit du langage peuvent s'insérer dans cette démarche qui consiste à objectiver le plus finement possible l'état présent. Les tests servent alors à établir ce que j'appelle le **profil de rendement** qui répond à la question «ou en est la personne au point de vue du langage, au point de vue de la voix, etc...

En quoi se distingue-t-elle des normes ou y a-t-il trouble ou non et quelle est la gravité du trouble ? Le profil de rendement permet d'éclaircir ou de susciter une demande objective. Par exemple, une maman qui vient avec un enfant et qui dit «c'est le pédiatre qui m'envoie ou c'est ma belle-mère qui m'envoie, etc...» Je lui dirai : «avez-vous remarqué quelque chose ?» «non, je le comprend, je trouve que mon enfant parle bien.»

Une première démarche sera de dire «si vous êtes d'accord, je vais faire un test de langage pour objectiver au maximum, l'état ou le niveau dans lequel se trouve le langage de l'enfant», c'est donc ce que j'appelle le profil de rendement qui permet d'objectiver s'il y a trouble ou non. Quand la personne a décrit en termes concrets en quoi consiste son problème, quand elle a pu entrer en contact avec son monde intérieur, je passe à la phase suivante qui est encore plus importante pour moi et qui répond à la question «comment s'y prend-elle pour avoir ce problème. Ici aussi, on l'aide à examiner comment elle fonctionne, c'est-à-dire les stratégies et les comportements d'un enfant qui lit ou d'un enfant qui écrit, ou d'une personne qui parle et rendre la personne consciente de son propre fonctionnement.

Cela ne suffit pas d'établir une description des stratégies de l'extérieur, l'objectif c'est de rendre la personne consciente de son mode de fonctionnement.

Pour cela, j'ai donc différentes techniques ou différents procédés, notamment le questionnement, le rêve éveillé dirigé ou la recherche de stratégies in-vivo, c'est-à-dire que je demande à l'enfant de lire ou d'écrire et je lui demande comment il s'y prend.

Je lui demande «comment as-tu fait pour écrire ce mot comme ça» en ayant bien soin de pointer des mots parfaitement écrits et des mots qui ne le sont pas et là parfois, on est très étonné que par exemple, un enfant ait écrit parfaitement un mot et qu'il ne sache pas pourquoi. Ça c'est peut-être l'effet du hasard, cela m'indique une autre stratégie s'il me donne la réponse «parce que c'est un pluriel, etc...» Ou, si c'est l'effet du hasard.

Donc, je fais ce que j'appelle la recherche de stratégie de fonctionnement avec la personne.

Jusqu'à présent «où en est-on ?». Je sais qu'il y a un trouble qui pose un problème, c'est-à-dire qu'elle a pu dire en quoi il consistait, elle a pu percevoir comment elle s'y prenait pour l'engendrer ou pour l'entretenir. On passe à l'étape suivante qui est de concrétiser avec elle l'état désiré, c'est-à-dire le but de son voyage ou en d'autres termes où elle veut aller. Ça ne suffit donc pas de se contenter de l'état présent, il faut faire miroiter un état désiré. Si la personne veut changer, il faut qu'elle entrevoie une issue, un changement.

L'état désiré répond aux questions «qu'est-ce que la personne veut pour elle, de quoi a-t-elle besoin pour obtenir ce qu'elle veut, quelles sont les ressources dont elle dispose et qu'est-ce qu'elle est prête à mettre en œuvre pour obtenir ce qu'elle veut obtenir ? Les moyens utilisés pour cette phase sont : le questionnement, le rêve éveillé dirigé, la décentration et l'exploration des ressources. Il s'agit d'une série de techniques qui demandent un apprentissage et que je ne vais pas développer ici, j'insiste seulement sur l'exploration des ressources, c'est-à-dire que la personne est invitée à se centrer sur une situation qu'elle évalue comme positive, comme réussie, comme étant favorable pour elle, elle décrit ce qu'elle fait pour réussir, et elle voit ensuite comment elle peut appliquer la même méthode, les mêmes moyens à la situation qui lui fait problème.

Par exemple, avec un enfant ou un adolescent qui a des problèmes en orthographe, je lui demande «qu'est-ce que tu réussis bien, qu'est-ce que tu aimes bien faire ?».

S'il me dit, j'aime faire du sport, je lui demande «quel sport aimes-tu ?».

S'il me dit le football (comme beaucoup de garçons), je lui dis et comment fais-tu pour réussir une partie de football. On a des réponses du style «je connais les règles».

Je lui dis «peux-tu imaginer une partie de football sans règles ?».

Alors là, il me dit «Oh non, ce ne serait vraiment pas gai.»

En quoi, cela ne sera pas gai ?

Tout le monde lancerait la balle n'importe comment, donc il n'y aurait pas d'unité, on ne saurait pas à quoi ça correspond.

Pour écrire, de quoi as-tu besoin ?

A ce moment-là, il compare la nécessité de règles dans le sport à la nécessité de règles pour l'orthographe. Je lui demande «comment as-tu appris les règles en football ?» En s'exerçant, en les apprenant, etc...

A ce moment-là, on va essayer avec lui d'exploiter ce qu'il fait effectivement dans une situation de ressources et on va l'aider à appliquer ces méthodes ressources dans une situation qui fait problème. Ici, je passe rapidement sur cet aspect mais c'est de cette façon que je travaille pratiquement.

Jusqu'ici on a passé en revue la démarche, trouble, problème, demande, état présent, état désiré, on a inventorié les ressources. On passe alors à la dernière phase et on est prêt pour ce qu'on appelle le **contrat**.

Qu'est-ce que cela veut dire : la personne est d'accord pour prendre la route ou pour réparer sa maison, la transformer, elle possède les données, elle sait pourquoi elle veut partir, où elle veut aller, elle a en mains le plan d'aménagement ou la carte routière si l'on s'en réfère à la métaphore de la maison ou de la route. Elle sait aussi comment faire pour y aller, quelle route elle va prendre, elle a choisi son conducteur, son moyen de transport, le temps qu'elle va consacrer et la somme qu'elle va y investir. Le conducteur ou l'architecte a offert sa compétence, il a décrit ses moyens de transports ou sa façon de faire, il a donné son prix et ses conditions, il n'y a plus qu'à signer le contrat, ce qui veut dire qu'un contrat c'est un engagement réciproque entre deux ou plusieurs personnes, on peut faire le contrat avec l'enfant et avec les parents. Donc, c'est un engagement réciproque entre deux ou plusieurs personnes sur base d'un accord explicite, spécifiant les objectifs à atteindre, les moyens, les étapes, les délais, les critères de contrôle de l'efficacité du travail et les signes tangibles de l'évolution, c'est-à-dire les résultats concrets qui permettront de dire que les objectifs sont atteints, résultats concrets définis par la personne, que la personne va pouvoir percevoir en elle-même mais que l'extérieur va également pouvoir percevoir.

L'avantage fondamental du contrat réside dans la volonté affichée d'associer le client à sa propre évolution, le thérapeute s'engage à proposer certains moyens, il donne sa compétence, son savoir tandis que la personne s'engage à atteindre les objectifs qu'elle désire atteindre pour elle.

Ce qui est important de retenir c'est que le contrat n'est ni un ordre, ni une promesse, c'est un accord plus ou moins prolongé et organisé qu'elles auront ensemble.

On peut distinguer différents types de contrats, on peut commencer par un **contrat à l'essai** quand une personne n'est pas vraiment décidée, quand elle n'a pas vraiment entrevu encore la nécessité d'une rééducation. On peut aussi distinguer un **contrat ponctuel ou de séance**, c'est-à-dire que le contrat porte sur ce que l'on veut faire ou atteindre à la fin d'une séance. On peut aussi faire un **contrat à long terme** c'est-à-dire que la personne va décrire ce qu'elle veut obtenir à l'issue d'un nombre X de séances pour remédier aux problèmes qu'elle a décrits. On peut aussi faire un **contrat avec les parents uniquement** lorsqu'il s'agit de jeunes enfants, un contrat collectif quand il s'agit par exemple d'un groupe.

On peut enfin faire un **contrat qu'on appelle secret ou unilatéral** à partir du moment où la personne n'est pas responsable ou pas capable d'établir un contrat.

Moi, en tant que thérapeute, je peux me fixer des objectifs, c'est-à-dire que je fais pour moi-même un contrat me précisant ce que je veux obtenir ou ce que je veux faire.

Un des avantages fondamental du contrat c'est qu'il est l'aboutissement de toutes les opérations que je vous ai décrites et que sa simple formulation est en soi déjà une grosse partie de la résolution du problème, c'est-à-dire qu'un problème qui est posé clairement et qui peut faire l'objet d'un contrat est en partie résolu.

Le contrat est rédigé par écrit, il est daté, signé, il y a un exemplaire qui figure dans le dossier et un exemplaire qui est repris par la personne. Ce qui ne veut pas dire que ce contrat est rigide, une des qualités du contrat est justement sa souplesse et une des clauses du contrat, c'est d'en revérifier sa validité avec des aménagements après une ou deux séances, c'est un outil de rééducation.

Chaque séance de rééducation commence pour moi par ce que j'appelle la gestion du temps où chacun précise ce qu'il peut faire en fonction de ce qu'il veut atteindre et elle se termine par une évaluation, c'est-à-dire que la personne évalue et j'évalue avec elle en quoi les objectifs qu'elle s'est fixés sont atteints, en d'autres termes, avec quoi elle repart, de quoi elle est plus riche ou en d'autres termes ce qu'elle a fait par rapport à son contrat.

Voici un exemple :

C'est un contrat que j'ai recopié in-extenso d'un enregistrement, c'est un adolescent de 14 ans qui vient me voir pour la première fois, je lui dis : «est-ce que tu sais pourquoi tu viens ici et est-ce que tu sais qui je suis». Il me répond «oui, c'est pour mon orthographe». «Tu peux préciser». «Oui, je fais trop de fautes et j'ai toujours zéro, mes parents sont mécontents et mes professeurs aussi».

Alors, je répète «Tes parents et tes professeurs sont mécontents parce que tu fais trop de fautes d'orthographe, est-ce que c'est un problème pour toi ?»

«Oui, c'est un problème d'avoir toujours zéro».

«En quoi pour toi, est-ce problème d'avoir toujours zéro ?»

«Je me sens ridicule, je suis mal à l'aise car on me poursuit avec ça et je risque de devoir redoubler.»

«Ton problème ce n'est pas d'avoir une mauvaise orthographe mais de te sentir mal à l'aise à cause de tes zéros». «Oui, je veux avoir mes points pour ne pas devoir redoubler, j'en ai marre des punitions, des cours de rattrapage, des remarques du professeur, des engueulades de mes parents.»

Je lui dis «Tu es prêt à faire ce qu'il faut pour résoudre ton problème, c'est-à-dire pour avoir tes points en orthographe.»

«Oui, mais je ne sais pas comment faire, j'ai déjà fait je ne sais pas combien de dictées et ça ne sert à rien.»

Je lui dis «Faire des dictées ne te semble pas une bonne solution, qu'est-ce qui se passe quand tu écris ou quand tu fais une dictée?»

«Je ne réfléchis pas, tout se brouille, je ne sais plus où j'en suis, alors j'écris n'importe quoi, plus je veux faire attention, moins ça va».

Je lui dis «Tu as l'impression que si tu veux faire attention, c'est encore pire?»

«Oui, exactement, je m'en fous».

Je lui dis «Tu veux que je te propose un essai, acceptes-tu que je te dicte quelques lignes et tu diras tout haut ce qu'il se passe dans ta tête?»

Il me dit «oui».

Je dicte et chaque fois, l'adolescent me dit à quoi il pense et sa stratégie. Comment il fait pour écrire; Après trois minutes, on s'arrête, je lui demande «qu'en penses-tu ?»...

Il me dit «Je suis capable de me poser des questions».

Que décides-tu ? «De continuer à apprendre avec vous à écrire comme ça».

«O.K., je m'engage à t'aider à te poser des questions quand tu écris et à faire le point après chaque séance. On a établi le nombre de séances et les signes tangibles de l'amélioration.

Ce qui est important c'est d'établir une façon de travailler qui porte sur les

stratégies en situation de rééducation mais la suite, c'est de voir avec la personne comment elle va pouvoir appliquer ces stratégies en dehors, c'est ce que j'appelle faire le pont vers l'extérieur.

Vous connaissez comme moi des personnes qui, lorsqu'elles sont dans votre cabinet, n'ont plus de problèmes, elles ne bégayent plus, elles ont une bonne voix mais c'est la catastrophe sitôt le seuil franchi.

Il faut alors analyser avec la personne quelle est la différence, quelles sont les stratégies qu'elle adopte avec vous et en dehors et voir avec elle comment elle peut utiliser des stratégies adéquates en dehors.

En résumé, je précise que le contrat ne porte pas directement sur le symptôme ou sur le problème, même si on en tient compte au départ en en faisant l'objet d'une demande, le contrat porte sur le changement à obtenir et sur les moyens à mettre en œuvre pour y arriver.

C'est ce qu'on appelle le changement génératif qui est différent du changement remède.

Le changement génératif consiste à aider un individu à installer en lui les ressources dont il a besoin pour régler son problème, pour diminuer la tension, pour se sentir épanoui, pour obtenir ce qu'il veut obtenir, pour être ce qu'il veut être.

Il nous reste à répondre aux questions suivantes :

Que faire quand il n'y a pas de demande ? Peut-on la susciter et comment ? parce que là vous avez certainement comme moi beaucoup de cas où il n'y a pas de demande. **Faut-il nécessairement une demande ou un contrat pour entamer une rééducation orthophonique et y a-t-il une technique ou un mode d'emploi qui garantisse la réussite de l'entretien.**

Alors que faire lorsqu'il n'y a pas de demande ?

La première chose à faire c'est de se poser la question, mais pourquoi il n'y a pas de demande ?

Ce, peut-être, par une méconnaissance, c'est-à-dire que la personne méconnaît véritablement qu'il y a problème, elle n'a pas de notions suffisamment établies, suffisamment solides pour s'apercevoir qu'il y a problème. Donc, il faut faire la distinction entre une méconnaissance réelle par manque de savoir et une méconnaissance psychologique, c'est-à-dire que la personne veut ignorer son problème. C'est très important de faire la différence entre méconnaissance réelle et méconnaissance psychologique.

Comment susciter une demande ?

On se trouve devant une tâche qui consiste à proposer à quelqu'un de sortir de chez lui, pour aller ailleurs alors qu'il n'y songe pas ou qu'il n'a pas du tout envisagé de déménager.

Ou encore, on lui demande de transformer sa maison alors qu'il s'y trouve bien ou qu'il a horreur des travaux ou qu'il manque de confiance en lui ou bien qu'il se méfie de la route ou du conducteur.

On peut évidemment déloger la personne de force et l'obliger à se mettre en route ou bien l'obliger à réparer sa maison mais elle n'en profitera pas. Dès qu'elle sera seule, elle rentrera dans son taudis.

Au contraire, elle va mobiliser ses forces pour vous résister et vous prouver que vous avez tort et qu'elle a raison.

On n'a rien à attendre d'un voyage forcé ou d'un exode, ni d'une violation de domicile. Il ne faut pas pourtant abandonner la personne, il faut la quitter à l'amiable après avoir discuté avec elle, on respecte son avis mais on l'invite chaleureusement à ouvrir les yeux. On peut lui présenter un prospectus de voyage, on peut susciter en elle le désir de prendre la route.

Comment ?

En entrant dans son système de valeurs, c'est-à-dire en ne la confrontant pas de face, en voyant avec lui ou avec elle où elle en est. Quelles sont ses raisons de ne pas partir.

Par exemple, souvent on a le cas de personnes qui viennent pour un problème de voix et qui ne s'attendaient pas du tout à se trouver devant une orthophoniste, «c'est le docteur X qui m'envoie mais moi je ne me plains de rien».

«C'est le docteur qui vous envoie, mais vous ne vous plaignez de rien. Est-ce que vous faites absolument ce que vous voulez avec votre voix». Alors la personne dira «non», on fait une recension, de ce qu'elle fait et de ce qu'elle ne peut pas faire. On voit dans quelle mesure ça la gêne de ne pouvoir faire tout ce qu'elle veut avec sa voix, on lui propose un bilan et éventuellement on propose une séance de rééducation à l'essai pour voir, à ce moment là si elle a envie de faire quelque chose parce qu'elle sent une certaine facilité ou un plus ou un gain à travailler sa voix. On propose donc une ou deux séances à l'essai où la personne peut faire l'essai d'exploiter ses ressources ou de changer sa façon d'être ou de faire.

Faut-il nécessairement une demande et un contrat pour entamer une rééducation ?

Je dirai non. Dans certains cas, ce n'est pas indiqué ou pas possible d'établir une demande et un contrat avec une personne soit qu'elle est trop jeune, soit qu'elle est rebelle, soit qu'elle n'est pas motivée ou ignorante de son trouble qui ne lui pose pas problème. On peut, dès lors et c'est une autre voie, considérer la rééducation comme un endroit où on permet à la personne de vivre, de respirer, de prendre son temps, on ne lui demande rien. Elle n'a pas de comptes à rendre, on l'introduit dans un travail inconscient sur la base notamment de la métaphore.

La personne vient, on ne lui demande rien, le climat thérapeutique va lui permettre de vivre une expérience positive.

Y a-t-il une technique qui garantisse l'efficacité de l'entretien ?

Certainement, oui l'efficacité ne s'improvise pas, il y a toute une série de techniques, celles que j'emprunte sont en voie directe de l'analyse transactionnelle et de la programmation neuro-linguistique.

En conclusion

Je dirai qu'il y a plus à faire qu'à dire. «De la demande au contrat» est l'utilisation d'une technique qui s'apprend, c'est l'histoire d'un bel itinéraire où l'orthophoniste se mue en architecte ou en agence de voyages, ou en explorateur ou en guide.

La rencontre avec la personne s'élabore tranquillement comme une œuvre d'art que l'on cisèle avec amour, dans la satisfaction de connaître son métier et de manier artistiquement son outil.

Au bout du chemin, la personne réintègre un logis remis à neuf où de larges fenêtres agrandies laissent passer la lumière et élargissent l'horizon. Ou bien elle accède au château du plus être après un voyage palpitant qu'elle a entrepris carte en mains en préparant activement le chemin.

Un voyage qui l'a rendue plus riche d'avoir et de savoir, de faire et d'être. Puisse chaque orthophoniste découvrir et apprendre le chemin excitant du bilan des ressources, les siennes et celles de son client.

Bibliographie succincte

Le texte précité est le fruit d'une formation personnelle approfondie en Analyse Transactionnelle, en Programmation Neuro-linguistique, en Analyse Systémique.

Il est le résultat d'une pratique de tous les jours en Orthophonie, étayée par des séminaires de réflexion sur l'analyse de la demande, la supervision de «cas».

Une bibliographie de référence ne peut donc être fournie mais les lecteurs qui

veulent approfondir le sujet trouveront des précisions sur le contrat dans les ouvrages généraux qui traitent de l'A.T.

A titre d'exemples dans :

- Hostie Raymond : A.T. : L'âge Adulte, Inter-Editions - 1987.
- Actualités en Analyse Transactionnelle. Contrats - vol. 4 n° 13, janv. 1980.
- Communication interpersonnelle. N° de Question de Logopédie - 11 - 12 - III - IV, 1986, 5 rue des Marais à Chardons 7410 GHILIN (MONS) BELGIQUE.
- FILLOUX J. - Du contrat pédagogique, Dunod, 1874.
- CARDON A. - MERMET L. Vocabulaire de l'A.T., les Ed. de l'organisation, 1982.
- GUITTE A. - L'Entretien, A. COLIN, coll. U, 1983.
- OBERLEM - L'instinct de l'autre - Le hameau (nouvelles thérapies), 1985.
- SELVINI, PALAZZOLIM... Le magicien sans magie, E.S.F., 1980.
- CASSIERS L. et alii - Recherches en psychiatrie clinique et psychothérapie - I. Les premiers rendez-vous, 1982 - Presse Univ. de L. La Neuve - Chemin de Viensart 186 - B. 1300 WAVRE.

L'ORTHO

édition

76, rue Jean Jaurès
62330 Isbergues - France

Extraits du catalogue 88/89

• Je désire recevoir :

La part des mots, les mots à part

318 pages 16 x 24

Cet ouvrage relate une expérience de chantiers d'écriture.

..... 130 F

La part des contes

200 pages 16 x 24

Ce livre se veut d'abord un livre d'histoires. Françoise Dejong-Estienne y présente une façon de faire qui puise ses racines dans le recours à la métaphore.

..... 125 F

La belle histoire de la princesse Voix

30 pages 20 x 20

Ou la voix racontée aux enfants et à leurs parents.

..... 78 F

La belle histoire sans fin d'Alice et les secrets de ses trésors

46 pages 16 x 24

Une approche de l'analyse transactionnelle

..... 78 F

Grenouillette-Princesse sur les chemins qui mènent à la mer

88 pages 16 x 24

..... 90 F

Total: F

• Je joins un chèque de F. Une facture acquittée sera jointe au colis.

Nom Prénom Téléphone

Adresse

Code Postal Ville Pays