

**EVALUATION DES HABILETES A RESOUDRE DES
PROBLEMES INTERPERSONNELS**

Assessment of interpersonal problem-solving skills

AIPSS

développé par

Clyde P. Donahoe
Michael J. Carter
William D. Bloem
Janice K. Artzer
Gaye L. Leff

Adaptation française révisée 2014

Jérôme Favrod
Françoise Lebigre

INTRODUCTION

Le test d'évaluation des habiletés à résoudre des problèmes interpersonnels (AIPSS - Assessment of Interpersonal Problem-Solving Skills) vise à évaluer les déficits des performances cognitives et comportementales que des personnes peuvent présenter dans des situations interpersonnelles difficiles; c'est-à-dire dans les situations entre deux personnes dans lesquelles une personne empêche la seconde d'atteindre un but désiré. La personne confrontée à l'obstacle devra déterminer la nature du problème, trouver une solution appropriée et accomplir cette solution de façon socialement acceptée et effective. En exemple d'une telle situation pourrait être :

Vous vous présentez à un entretien de candidature à l'heure indiquée. Vous dites à la réceptionniste : "Bonjour, je suis Jean Durand et je viens pour un entretien avec M. Dupont". La réceptionniste vous répond : "Je suis navrée mais M. Dupont est absent pour la journée".

Le problème est que vous désirez avoir cet entretien de candidature, mais la réceptionniste a mis un obstacle qui vous empêche d'accomplir votre but : vous apprenez que votre interlocuteur est absent. Vous passez en revue différentes solutions : vous pouvez vous en aller et rappeler plus tard; vous pouvez demander s'il y a une autre personne à qui vous pouvez parler; vous pouvez laisser un message à M. Dupont pour qu'il vous rappelle; vous pouvez vous mettre en colère contre la réceptionniste et relever que M. Dupont est un employeur qui manque de considération pour les gens. Toutes ces solutions conduisent à des conséquences positives et/ou négatives. Vous devez alors choisir l'alternative qui vous paraît la meilleure et la transmettre au travers de comportements. La plupart de ces solutions implique que vous disiez quelque chose à la réceptionniste et le résultat sera influencé à la fois par ce que vous dites et comment vous le dites. Ainsi le contenu et les éléments non-verbaux de la performance sont des éléments qui vont déterminer la façon dont vous allez atteindre le but désiré.

Cette analyse conçoit les habiletés sociales selon un modèle de résolution de problèmes. Pour commencer, vous devez reconnaître l'existence d'un problème. Cela fait appel aux capacités perceptives qui permettront l'identification du problème. Vous devez aussi conceptualiser le problème en comprenant quels sont le but et l'obstacle. L'identification et la définition du problème sont des habiletés réceptives. L'étape suivante comprend des processus complexes de traitement de l'information au niveau cognitif parmi lesquels il faut prendre en considération différentes solutions, anticiper et évaluer les conséquences et choisir la solution qui paraît la meilleure. Il s'agit d'habiletés de traitement de l'information. Pour terminer, vous devrez transformer en comportements la solution choisie. Les habiletés motrices comprennent le contenu (choisir les éléments corrects à dire ou faire), et la performance non verbale (comment vous le faites ou vous le dites). La performance non verbale comprend le contact visuel, le volume de la voix, la posture, les gestes, l'expression faciale, le rythme du langage, etc.

Modèle de résolution de problèmes

I Habiletés réceptives

- A. Identification du problème (Est-ce qu'il y a un problème)
- B. Description du problème (Quels sont le but et l'obstacle)

II Habiletés de traitement de l'information

Solution du problème

III Habiletés motrices

- Contenu (Ce qui est fait et dit)
- Performance non-verbale (Comment c'est fait et dit)
- Global (Qualité de la réponse entière)

Le AIPSS s'effectue à l'aide d'une cassette vidéo qui présente des interactions sociales pour évaluer ces habiletés à la résolution de problème. Le test est composé de 13 scènes et d'une scène de démonstration, chacune présentant deux personnages engagés dans une interaction sociale. Trois scènes ne présentent aucun problème particulier, alors que dix scènes présentent un problème entre un acteur principal qui rencontre un obstacle posé par le second personnage. Le testeur arrête le magnétoscope après chaque scène et pose une série de questions au sujet pour évaluer ses habiletés réceptives, de traitement de l'information et motrices. Les habiletés réceptives et de traitement de l'information sont évaluées par des questions qui requièrent des réponses verbales relativement brèves et simples. Les habiletés motrices exigent que le testeur engage le sujet dans un jeu de rôle qui mettra en scène sa réponse à la situation. Des critères spécifiques sont utilisés pour coter les réponses du sujet.

PROCEDURE DE PASSATION

Résumé de passation

- Préparer le lieu d'évaluation, le matériel et l'équipement.
- Donner les instructions initiales au sujet.
- Présenter la scène de démonstration et pratiquer jusqu'à ce que le sujet comprenne la procédure de passation.
- Présenter chaque situation et coter les réponses
 - Donner des instructions
 - Poser des questions pour évaluer les habiletés réceptives
 - Poser des questions pour évaluer les habiletés de traitement de l'information
 - Engager le sujet dans le jeu de rôle

Matériel et équipement

- Les scènes sur le site Internet ou téléchargées
- Le manuel d'évaluation
- La grille de cotation
- Un stylo ou crayon
- Deux chaises

Le lieu d'évaluation

L'évaluation doit avoir lieu dans un endroit calme sans stimuli distrayants. Il doit y avoir suffisamment de place pour un appareil vidéo, deux chaises et un espace supplémentaire pour pratiquer des jeux de rôle.

Disposition du cadre d'évaluation

Deux chaises sont installées de façon à ce que le patient et l'examineur soient assis en face du moniteur vidéo, de façon à pouvoir se parler comme dans un entretien mais ils doivent pouvoir en même temps voir l'écran du moniteur. Les réglages du son et de l'image sont effectués avant que le patient n'entre dans la salle d'évaluation. La cassette est placée sur le titre de la scène de démonstration : Scène 1-0 "L'entretien de candidature". L'accueil du patient est chaleureux. Le testeur a préalablement préparé du café ou une autre boisson qu'il propose au patient. Une fois que le patient est confortablement installé, le testeur lui explique le but de la rencontre et comment le test va se passer. Il lui explique à quoi servent la vidéo et l'éventuel enregistreur. Si l'examineur décide d'enregistrer les réponses du sujet sur un appareil audio ou vidéo il lui présente le consentement informé ad hoc qu'il explique en détail et le fait signer par le patient. L'utilisation de l'enregistrement audio peut être nécessaire avec les testeurs novices qui peuvent avoir de la difficulté à faire leur cotation en cours d'entretien ou les jeux de rôle.

INSTRUCTIONS INITIALES POUR LE PATIENT

Une fois que le patient est installé confortablement et mis à l'aise, l'examineur donne les instructions suivantes :

"Vous allez voir des petites scènes filmées montrant des personnes qui se parlent. A un moment ou un autre, un problème entre ces personnes peut survenir. Il n'y a pas un problème dans chaque situation. Vous devrez regarder ces situations attentivement en vous mettant dans la peau d'une des personnes. C'est moi qui vous dirai avec laquelle vous devrez vous identifier. Les scènes sont courtes et je ne les passerai qu'une fois. Après chaque scène, j'arrêterai l'appareil et vous poserai quelques questions sur ce que vous aurez vu. Premièrement, je vous demanderai s'il y a un problème dans la scène. Si oui, je vous demanderai de me l'expliquer. Ensuite, je vous demanderai de me dire ce que vous feriez ou diriez si vous étiez dans cette situation. Et pour finir, je vous demanderai de me montrer ce que vous diriez ou feriez si vous étiez réellement dans la situation. Avant de commencer, je vais vous présenter une scène de démonstration qui nous permettra d'aller au travers de ces différentes étapes et de vous familiariser avec le test."

INSTRUCTIONS GENERALES POUR L'EVALUATEUR (PROCEDURE STANDARD)

La même procédure est utilisée pour toutes les scènes (à l'exception de la scène de démonstration 1-0). Les détails particuliers à chaque scène sont donnés plus loin dans ce manuel.

Dans les instructions suivantes, ce que l'examineur doit dire au patient est inscrit en italique entre parenthèses

Présentation du problème

1. Lorsque vous lancez la scène dites : *"Je vous demande d'être attentif à la scène suivante"*
2. Jouez la scène enregistrée sur
3. Lorsque l'image se fige (5 secondes), montrez du doigt la personne avec qui le sujet doit s'identifier en disant :
"J'aimerais que vous vous mettiez dans la peau de ce personnage."

Identification du problème

1. *"Y a-t-il un problème dans cette scène?"*
Si la personne est vague ou indécise : *"En fonction de ce que vous avez vu sur la vidéo, j'aimerais que vous décidiez s'il y a un problème ou pas dans cette situation. Veuillez répondre par oui ou non."*
2. Notez le score sur la grille de cotation

Définition du problème

1. *"Expliquez-moi le problème comme si je n'avais jamais vu la scène."*
 - a) Si la réponse ne vous permet pas d'attribuer un score de "2", ou que vous ne soyez pas sûr que cela puisse être un "2", dites : *"Est-ce qu'il y a autre chose que j'aurais besoin de savoir pour comprendre le problème?"*
 - b) Si la réponse est toujours trop vague, demandez : *"Pourriez-vous être plus précis?"*.
2. Notez le score sur la grille de cotation

Solution de problème

1. *"Si vous étiez dans cette situation que diriez-vous ou que feriez-vous maintenant?"*
Si la réponse est trop vague, demandez : *"Pourriez-vous être plus précis au sujet de ce que vous diriez ou feriez dans cette situation?"*
2. Notez le score sur la grille de cotation

Réponse

1. *"Maintenant, j'aimerais que vous me montriez ce que vous feriez ou diriez dans cette situation. Je prendrai le rôle de la personne qui parlait et je dirai la dernière phrase qu'elle a dite dans la scène, ensuite vous me répondrez ce que vous vouliez dire ou faire."*
2. Préparer le jeu de rôle (assis ou debout en fonction de la situation).
3. Donner la dernière réplique.
4. Si le testeur pense que le sujet a donné une réponse que l'on peut coter au moins "1" et pense que si le jeu de rôle continue la personne peut améliorer son score, alors poursuivre le jeu de rôle en fonction de la procédure de continuation donnée pour chacune des scènes. Dans les situations réelles, les réponses ne sont pas nécessairement une phrase mais peuvent consister en un bref dialogue.
5. Félicitez le sujet pour sa participation au jeu de rôle.
6. Notez le score sur la grille de cotation
7. Passez à la scène suivante.

COTATION

Les critères de cotation pour chaque scène sont donnés plus loin. L'examineur doit suivre ces critères d'aussi près que possible. Toutefois, si l'examineur a de la difficulté à coter les réponses du sujet avec les critères spécifiés, les directives suivantes peuvent l'aider.

Identification du problème

Le patient doit répondre par oui ou par non. Dans les situations dans lesquelles il y a un problème, oui est coté "1", non "0". Si le patient dit qu'il n'y a pas de problème alors qu'il y en a un, sauter à la scène suivante. On n'attribue alors aucun score aux autres paramètres sauf pour ce qui concerne l'émission globale qui sera cotée "0" (voir sous réponse globale).

Définition du problème

Les problèmes sont composés d'un but et d'un obstacle. Le patient reçoit un point pour chacun des éléments. Lorsqu'il spécifie les deux éléments du problème, il reçoit deux points. Utilisez les critères sous la rubrique "Instructions pour chaque scène".

Solution du problème

La réponse est cotée "2" si c'est la meilleure réponse dans le sens qu'elle a plus de chances qu'une autre de résoudre le problème, c'est-à-dire d'atteindre le but et qu'elle minimise les risques de conséquences négatives. Une réponse est cotée "1" si elle n'est pas la meilleure, mais qu'elle a des chances importantes d'atteindre le but sans produire de conséquences négatives sérieuses. Si une réponse n'a pas de chance d'atteindre le but ou a des risques de produire des conséquences négatives

sérieuses, elle doit être cotée "0". En plus, une réponse qui correspond à une mauvaise définition du problème doit être cotée "0". Ceci même si elle est appropriée à la mauvaise définition du problème. Si le patient dit qu'il ne ferait rien dans la situation donnée, la réponse est cotée "0". Les réponses bizarres sont cotées "0".

Réponse

La cotation est basée sur la qualité de la performance. La cotation se fait sur une échelle à 3 points (0,1,2) avec incréments de "0.5" si l'évaluateur hésite entre deux chiffres ronds.

Contenu : Evaluation de l'efficacité de ce que dit le patient pour atteindre le but, indépendamment de la manière dont c'est dit. Evaluer la réponse comme si elle était écrite.

Performance : Evaluation de l'efficacité de la manière dont le patient répond, en considérant les paramètres tels que le ton de la voix, sa clarté, son volume et son rythme, le contact visuel, la posture, les gestes et l'adéquation de l'affect. Ces paramètres sont cotés en termes de leur adéquation à la situation et de la manière dont ils rendent efficace le contenu.

Lorsque le sujet indique durant la section "solution du problème" qu'il/elle ne dirait ou ne ferait rien, il faut suivre les directives suivantes pour la cotation:

- a. Si le sujet ne dit ou ne fait rien, ne pas coter la performance mais coter "0" sur l'émission globale;
- b. Si le sujet répond en faisant ou disant quelque chose, coter la réponse sur la base de comment elle est effective et non sur l'inadéquation avec la section "solution du problème."

Global : Coter l'efficacité globale de la réponse du patient pour atteindre le but. Prenez en considération à la fois le contenu et la performance de la réponse. Ce score n'est pas forcément une moyenne de la performance et du contenu. Dans certains cas le contenu est extrêmement important et la performance est moins critique, dans d'autres la performance joue un rôle vital.

Echelle des scores pour la réponse globale et le contenu

2.0 Très efficace, minimise les conséquences négatives, permet très probablement

d'atteindre le but, réponse peaufinée.

1.5 Permet probablement d'atteindre le but, une bonne réponse, peut être améliorée,

manque de peaufinage.

1.0 Peut atteindre le but, mais n'est clairement pas la meilleure réponse, n'a pas de

conséquences vraiment mauvaises.

0.5 Ne permet probablement pas d'atteindre le but, mais n'a pas de conséquences

vraiment négatives.

0.0 Ne permet probablement pas d'atteindre le but, est probablement accompagné de

conséquences négatives.

Echelle des scores pour la performance non-verbale

- 2.0 Très effectif, pas de place pour une amélioration.
- 1.5 Effectif, peu de place pour l'amélioration.
- 1.0 Moyen, place pour une amélioration considérable.
- 0.5 Pauvre, omission substantielle de composants importants.
- 0.0 Très déficitaire.

RESUME DES CRITERES DE COTATION

I Habiletés réceptives

- A. Identification du problème
 - 1 = Perception correcte du problème
 - 0 = Perception incorrecte du problème
- B. Description du problème
 - 1 = Nomme but
 - 1 = Nomme obstacle
 - 2 = Nomme les deux
 - 0 = Nomme aucun

II Habiletés décisionnelles

- C. Solution du problème
 - 2 = Permet très probablement l'atteinte du but avec un minimum de conséquences négatives.
 - 1 = Moins effectif, mais permet encore d'atteindre le but.
 - 0 = Ne permet probablement pas l'atteinte du but, ou conduit probablement à des conséquences négatives

III Habiletés émettrices

- D. Performance non verbale
 - 2.0 - Très effectif, pas de place pour l'amélioration
 - 1.5 - Effectif, peu de place pour l'amélioration
 - 1.0 - Moyen, place pour une amélioration considérable
 - 0.5 - Pauvre, omission substantielle de composants importants
 - 0.0 - Très déficitaire
- E & F. Contenu et global
 - 2.0 - Peut très probablement atteindre le but
 - 1.5 - Peut probablement atteindre le but
 - 1.0 - Peut atteindre le but
 - 0.5 - Ne permet probablement pas d'atteindre le but
 - 0.0 - Extrêmement peu probable d'atteindre le but

INSTRUCTION POUR CHAQUE SCENE

Table des scènes

SCENE DE DEMONSTRATION 1-0 : L'ENTRETIEN DE CANDIDATURE

SCENE 1 : L'I-POD

SCENE 2 : LE RENDEZ-VOUS

SCENE 3 : LE COLPORTEUR

SCENE 4 : LE COUPLE

SCENE 5 : LES VOISINS

SCENE 6 : LA LOCATAIRE

SCENE 7 : LES DEUX AMIS

SCENE 8 : LES BILLETS

SCENE 9 : LES DEUX COPAINS

SCENE 10 : LA FUITE DE GAZ

SCENE DE DEMONSTRATION

SCENE 1-0

L'ENTRETIEN DE CANDIDATURE

Le but de la scène de démonstration est de s'assurer que le sujet comprend pleinement la procédure de passation et comment il va devoir participer à l'évaluation. La personne doit saisir que le test exige qu'il soit très attentif aux scènes présentées sur la vidéo pour pouvoir répondre aux questions qui suivront. L'examineur peut rejouer la scène de démonstration mais pas les scènes d'évaluation. Il est essentiel de s'assurer que la personne répond de façon réaliste aux étapes de l'évaluation. La personne doit se mettre en situation et répondre comme elle le ferait dans la réalité. La scène de démonstration devrait être utilisée pour montrer comment participer de façon appropriée au test. L'examineur peut démontrer une participation appropriée mais devrait éviter de donner des indications à la personne concernant ce que pourrait être une réponse correcte (exemple : donner une réponse explicite sur le but de l'acteur dans la scène, dire au sujet qu'il devrait avoir un meilleur contact visuel). Assurez-vous que la personne soit formée à comprendre les étapes de la procédure de passation plutôt qu'elle apprenne à donner la réponse correcte.

Lorsque l'image est figée (5 sec.) dire à la personne : "Mettez-vous dans la peau de cette personne". Indiquer du doigt l'homme à droite sur l'écran.

IDENTIFICATION : Pas de cotation. Assurez-vous que la personne réponde oui ou non. Si la personne dit non, guidez la personne à voir l'existence d'un problème par des incitations. "Les problèmes que je vais vous présenter ne sont pas forcément des gros problèmes". Si la personne persiste à dire qu'elle ne voit pas de problème, rejouer la scène en lui disant : "Soyez attentive, les problèmes que je vais vous présenter sont des difficultés courantes que la plupart des gens rencontrent dans la vie de tous les jours".

DEFINITION : Pas de cotation. L'examineur doit suivre les instructions générales. Si après les deux questions, le sujet n'a pas défini le but - l'homme a rendez-vous pour un entretien de candidature - et l'obstacle - la personne avec qui il a rendez-vous est absente pour le restant de l'après-midi -, alors l'examineur peut répéter à la personne qu'elle doit définir le problème comme si l'examineur n'avait jamais vu la situation. Si nécessaire demandez à la personne de

décrire
scène.

sans
nécessaire,

aux

exactement ce qui s'est passé dans la
Alors que la personne donne sa description,
l'examineur peut souligner le problème
dire quel est le but et l'obstacle. Si
l'examineur peut rejouer la scène, en
encourageant la personne à être attentive
détails.

SOLUTION :
les

la

questions

être

Pas de cotation. L'examineur doit suivre

instructions générales. Si après les deux
questions, le sujet n'a toujours pas décrit
spécifiquement ce qu'il dirait ou ferait dans

situation, l'examineur peut poser des

supplémentaires pour aider la personne à

plus spécifique.

JEU DE ROLE :
la

situation, lui

bureau.

l'après-

pour

dans la

impliquée

demande de

le
dans la

feriez ou

situation").

Pas de cotation. L'examineur demande à

personne de se lever comme dans la

reste assis comme s'il était devant le

L'examineur dit à la personne : "Ah! je suis
navrée, il est absent pour le restant de

midi."

L'examineur renforce verbalement le sujet

son engagement dans le jeu de rôle ("J'ai
vraiment eu l'impression que vous étiez

situation"). Si la personne ne s'est pas

dans le jeu de rôle, l'examineur lui

rejouer la situation en s'impliquant plus dans
jeu de rôle ("Essayez de vous mettre plus

situation et montrez-moi comment vous

diriez si vous étiez réellement dans la

Si la personne semble comprendre la procédure, l'examineur devrait dire : "Si vous n'avez plus de questions, nous allons commencer". Commencez avec la première scène. **Rappelez-vous : les scènes d'évaluation ne peuvent être jouées qu'une fois. Si le sujet demande qu'on rejoue la scène, on lui rappelle que ces scènes ne peuvent pas être rejouées (assurez-vous que l'on ne vous dérangera pas durant la passation du test).**

SCENE 1

L'i-Pod

Lorsque l'image se fige (5 sec.), dire à la personne : "Mettez-vous dans la peau de cette personne". Indiquer du doigt la femme à gauche sur l'écran."

IDENTIFICATION :	oui = 1 / non = 0
DEFINITION :	2. L'homme veut emprunter l'i-Pod/elle vient de l'acheter/elle est en train d'écouter une cassette/elle a économisé pendant longtemps pour se le payer (Au moins 3 des 4 éléments du problème dont l'homme veut emprunter l'i-Pod).
SOLUTION :	1. Un ou deux de ces quatre éléments. 2. Dire fermement non, ou qu'il pourra l'utiliser plus tard.
écouter plus	1. Quelque chose qui permet de continuer à l'i-Pod, mais n'est pas clairement un "non".

JEU DE ROLE :

L'examineur dit : "Ecoute, je vais me balader cet après-midi, tu peux me le prêter. Ça serait super d'écouter de la musique."

Continuation

Si le sujet ne dit pas clairement non, ou qu'il pourra l'utiliser plus tard, dire : "je te l'emprunte seulement pour un moment".

PERFORMANCE

- 2.0 Très effectif, pas de place pour une amélioration
- 1.5 Effectif, peu de place pour l'amélioration
- 1.0 Moyen, place pour une amélioration considérable.
- 0.5 Pauvre, omission substantielle de composants non verbaux importants.
- 0.0 Très déficitaire.

CONTENU ET GLOBAL

But : Dire à l'ami indélicat que vous ne voulez pas lui prêter le walkman maintenant.

- 2.0 Très efficace, minimise les conséquences négatives, permet très probablement d'atteindre le but, réponse peaufinée.
- 1.5 Permet probablement d'atteindre le but, une bonne réponse, peut être améliorée, manque de peaufinage.
- 1.0 Peut atteindre le but, mais n'est clairement pas la meilleure réponse, n'a pas de conséquence vraiment mauvaises.
- 0.5 Ne permet probablement pas d'atteindre le but, mais n'a pas de conséquences vraiment négatives.
- 0.0 Ne permet probablement pas d'atteindre le but, est probablement accompagné de conséquences négatives.

SCENE 2

LE RENDEZ-VOUS

Lorsque l'image est figée (5 sec.) dire à la personne : "Mettez-vous dans la peau de cette personne". Indiquer du doigt l'homme à droite sur l'écran."

IDENTIFICATION :	oui = 1 / non = 0
DEFINITION : au venir.	1. Le jeune homme veut inviter la jeune femme cinéma. 1. Elle est prise ce soir là - elle ne peut pas 2. Les deux élément ci-dessus.
SOLUTION :	2. Lui demander quand elle serait libre. 1. Lui proposer un autre rendez-vous.

JEU DE ROLE :

L'examineur dit : "Cela me ferait très plaisir, mais malheureusement ma soirée de demain est déjà prise."

Continuation

Si le sujet propose un autre rendez-vous, dire "malheureusement, ce jour là je suis déjà prise."

PERFORMANCE

- 2.0 Très effectif, pas de place pour une amélioration
- 1.5 Effectif, peu de place pour l'amélioration
- 1.0 Moyen, place pour une amélioration considérable.
- 0.5 Pauvre, omission substantielle de composants non verbaux importants.
- 0.0 Très déficitaire.

CONTENU ET GLOBAL

But : Fixer un rendez-vous pour aller au cinéma.

- 2.0 Très efficace, minimise les conséquences négatives, permet très probablement d'atteindre le but,
réponse peaufinée.
- 1.5 Permet probablement d'atteindre le but, une bonne réponse, peut être améliorée, manque de peaufinage.
- 1.0 Peut atteindre le but, mais n'est clairement pas la meilleure réponse, n'a pas de conséquence vraiment mauvaises.
- 0.5 Ne permet probablement pas d'atteindre le but, mais n'a pas de conséquences vraiment négatives.
- 0.0 Ne permet probablement pas d'atteindre le but, est probablement accompagné de conséquences négatives.

SCENE 3

LE COLPORTEUR

Lorsque l'image est figée (5 sec.) dire à la personne : "Mettez-vous dans la peau de cette personne". Indiquer du doigt la femme à gauche sur l'écran.

IDENTIFICATION :

oui = 1 / non = 0

DEFINITION :
intéressée.

1. La jeune femme a dit qu'elle n'était pas

1. Le colporteur continue à vouloir vendre ses dictionnaires

2. Les deux éléments ci-dessus.

SOLUTION :

2. Répéter clairement qu'on n'est pas intéressé.

non,

1. Ne pas céder mais ne pas dire clairement sans toutefois perdre trop de temps.

JEU DE ROLE :

L'examineur dit "Mais, permettez-moi d'insister. Actuellement, nous avons une offre exceptionnelle, nous proposons trois dictionnaires pour le prix de deux."

Continuation

Si le sujet ne dit pas clairement non, dire : "C'est une offre exceptionnelle".

PERFORMANCE

2.0 Très effectif, pas de place pour une amélioration

1.5 Effectif, peu de place pour l'amélioration

1.0 Moyen, place pour une amélioration considérable.

0.5 Pauvre, omission substantielle de composants non verbaux importants.

0.0 Très déficitaire.

CONTENU ET GLOBAL

But : Se débarrasser poliment du colporteur.

2.0 Très efficace, minimise les conséquences négatives, permet très probablement d'atteindre le but,

réponse peaufinée.

1.5 Permet probablement d'atteindre le but, une bonne réponse, peut être améliorée, manque de peaufinage.

1.0 Peut atteindre le but, mais n'est clairement pas la meilleure réponse, n'a pas de conséquence vraiment mauvaises.

0.5 Ne permet probablement pas d'atteindre le but, mais n'a pas de conséquences vraiment négatives.

0.0 Ne permet probablement pas d'atteindre le but, est probablement accompagné de conséquences négatives.

SCENE 4

LE COUPLE

Lorsque l'image est figée (5 sec.) dire à la personne : "Mettez-vous dans la peau de cette personne".
Indiquer du doigt l'homme à gauche sur l'écran."

IDENTIFICATION :	oui = 1 / non = 0
DEFINITION : plainte.	2. Les membres du couple ont chacun une
	1. Enoncer seulement une des plaintes
SOLUTION : trouvant	2. Toutes tentatives de résoudre le conflit en
les	un compromis spécifiquement avec le lait et
	vêtements.
conflit	1. Tentatives non spécifiques de résoudre le
	par un compromis.

JEU DE ROLE :

L'examineur dit : "Non, mais... Est-ce que je te fais une remarque quand tu laisses traîner le lait dans la cuisine et qu'il tourne?"

Continuation

Si le sujet est non directif (Nous devrions faire quelque chose), dire : "je ne sais pas ce que je peux faire."

PERFORMANCE

- 2.0 Très effectif, pas de place pour une amélioration
- 1.5 Effectif, peu de place pour l'amélioration
- 1.0 Moyen, place pour une amélioration considérable.
- 0.5 Pauvre, omission substantielle de composants non verbaux importants.
- 0.0 Très déficitaire.

CONTENU ET GLOBAL

But : Obtenir que la femme range ses vêtements sans aliéner l'autre.

- 2.0 Très efficace, minimise les conséquences négatives, permet très probablement d'atteindre le but,
réponse peaufinée.
- 1.5 Permet probablement d'atteindre le but, une bonne réponse, peut être améliorée, manque de peaufinage.
- 1.0 Peut atteindre le but, mais n'est clairement pas la meilleure réponse, n'a pas de conséquence vraiment mauvaises.
- 0.5 Ne permet probablement pas d'atteindre le but, mais n'a pas de conséquences vraiment négatives.
- 0.0 Ne permet probablement pas d'atteindre le but, est probablement accompagné de conséquences négatives.

SCENE 5

LES VOISINS

Lorsque l'image est figée (5 sec.) dire à la personne : "Mettez-vous dans la peau de cette personne".
Indiquer du doigt l'homme à droite sur l'écran."

IDENTIFICATION :	oui = 1 / non = 0
DEFINITION : forte	1. Il ne peut pas dormir car la musique est trop OU la musique est trop forte
fort.	1. Elle lui répond que la musique rock s'écoute
	2. Les deux éléments ci-dessus
SOLUTION : est	2. Lui répondre avec assurance que le problème que cela l'empêche de dormir et qu'il aimerait qu'elle baisse le volume ou de mettre un
casque.	
sans plainte.	1. Lui demander de baisser un peu le volume trop de conviction et/ou répétition de la

JEU DE ROLE :

L'évaluateur dit : "Oui, mais monsieur, la musique rock ça s'écoute fort."

Continuation

Si le sujet manque de conviction et/ou répète la plainte, dire : "Oui, mais la musique rock s'est mieux quand c'est fort."

PERFORMANCE

- 2.0 Très effectif, pas de place pour une amélioration
- 1.5 Effectif, peu de place pour l'amélioration
- 1.0 Moyen, place pour une amélioration considérable.
- 0.5 Pauvre, omission substantielle de composants non verbaux importants.
- 0.0 Très déficitaire.

CONTENU ET GLOBAL

But : Faire réduire le volume de la musique.

- 2.0 Très efficace, minimise les conséquences négatives, permet très probablement d'atteindre le but,
réponse peaufinée.
- 1.5 Permet probablement d'atteindre le but, une bonne réponse, peut être améliorée, manque de peaufinage.
- 1.0 Peut atteindre le but, mais n'est clairement pas la meilleure réponse, n'a pas de conséquence vraiment mauvaises.
- 0.5 Ne permet probablement pas d'atteindre le but, mais n'a pas de conséquences vraiment négatives.
- 0.0 Ne permet probablement pas d'atteindre le but, est probablement accompagné de conséquences négatives.

SCENE 6

LA LOCATAIRE

Lorsque l'image est figée (5 sec.) dire à la personne : "Mettez-vous dans la peau de cette personne". Indiquer du doigt la femme qui prend le téléphone."

IDENTIFICATION :	oui = 1 / non = 0
DEFINITION :	2. Son réfrigérateur est en panne/Elle a déjà demandé plusieurs fois de le faire réparer/Personne n'est venu/on la met sur une liste on la
	d'attente (au moins 3 des 4 éléments dont - met sur une liste d'attente.
	1. Un ou deux des éléments ci-dessus.
SOLUTION :	2. Demander une date précise ou une durée
précise	de temps pour la réparation OU menace d'une action s'il n'est pas réparé (déduire de mon
loyer le	coût de la réparation) OU énoncé d'une
menace :	"je vais aller me plaindre auprès
de...(propriétaire,	votre chef, association des locataires)".
	1. Reformulation du problème ou répétition de la demande de réparation.

JEU DE ROLE :

L'examineur se met dos à dos avec le patient (afin de simuler une relation téléphonique) et dit "Ecoutez, nous avons une longue liste de réparations à faire. Ne vous en faites pas, je vous mets sur une liste d'attente."

Continuation : Tant qu'il y a reformulation du problème "Nous avons une grande liste de réparations à faire. Mais je peux vous mettre sur liste d'attente".

Continuation

Si le sujet continue à reformuler le problème sans demander d'action précise, dire : "mais vous savez, nous avons beaucoup de réparations à faire".

PERFORMANCE (seulement ton et volume de la voix)

- 2.0 Très effectif, pas de place pour une amélioration
- 1.5 Effectif, peu de place pour l'amélioration
- 1.0 Moyen, place pour une amélioration considérable.
- 0.5 Pauvre, omission substantielle de composants non verbaux importants.
- 0.0 Très déficitaire.

CONTENU ET GLOBAL

But : Savoir quand il pourra être rapidement réparé.

- 2.0 Très efficace, minimise les conséquences négatives, permet très probablement d'atteindre le but, réponse peaufinée.
- 1.5 Permet probablement d'atteindre le but, une bonne réponse, peut être améliorée, manque de peaufinage.
- 1.0 Peut atteindre le but, mais n'est clairement pas la meilleure réponse, n'a pas de conséquence vraiment mauvaises.

- 0.5 Ne permet probablement pas d'atteindre le but, mais n'a pas de conséquences vraiment négatives.
- 0.0 Ne permet probablement pas d'atteindre le but, est probablement accompagné de conséquences négatives.

SCENE 7

LES DEUX AMIS

Lorsque l'image est figée (5 sec.) dire à la personne : "Mettez-vous dans la peau de cette personne". Indiquer du doigt l'homme avec une barbe à droite sur l'écran."

IDENTIFICATION :	oui = 1 / non = 0
DEFINITION :	1. Un veut aller au cinéma
deux	1. L'autre au pub.
	2. Les deux ont des envies différentes OU les éléments ci-dessus.
SOLUTION :	2. Toute tentative de faire un compromis en
disant	spécifiquement la teneur du compromis (on pourrait y aller après le film)/allons-y on ira au cinéma demain).
maintenant,	1. Tentative de faire un compromis (non-spécifique)
	(On pourrait trouver un arrangement)

JEU DE ROLE :

L'évaluateur dit : "Ça ne me dit pas trop. Tu n'aurais pas plutôt envie de m'accompagner à ce nouveau pub qui vient d'ouvrir au coin de la rue? Il paraît que l'ambiance est très bonne."

Continuation

Si le sujet ne définit par un compromis spécifique (ex : on doit pouvoir s'arranger), dire : "moi, j'ai plutôt envie d'aller au pub".

PERFORMANCE

2.0	Très effectif, pas de place pour une amélioration
1.5	Effectif, peu de place pour l'amélioration
1.0	Moyen, place pour une amélioration considérable.
0.5	Pauvre, omission substantielle de composants non verbaux importants.
0.0	Très déficitaire.

CONTENU ET GLOBAL

But : Aller au cinéma avec l'ami.

2.0	Très efficace, minimise les conséquences négatives, permet très probablement d'atteindre le but,
	réponse peaufinée.
1.5	Permet probablement d'atteindre le but, une bonne réponse, peut être améliorée, manque de peaufinage.
1.0	Peut atteindre le but, mais n'est clairement pas la meilleure réponse, n'a pas de conséquence vraiment mauvaises.
0.5	Ne permet probablement pas d'atteindre le but, mais n'a pas de conséquences vraiment négatives.
0.0	Ne permet probablement pas d'atteindre le but, est probablement accompagné de conséquences négatives.

SCENE 8

LES BILLETS

Lorsque l'image est figée (5 sec.) dire à la personne : "Mettez-vous dans la peau de cette personne". Indiquer du doigt l'homme avec une chemise unie à gauche sur l'écran."

IDENTIFICATION :	oui = 1 / non = 0
DEFINITION : devaient	1. Il a acheté des billets pour les deux OU ils aller au concert ensemble
	1. Son copain ne peut plus venir.
	2. Les deux éléments ci-dessus
SOLUTION : ne	2. Dire son mécontentement et lui demander s'il peut pas renvoyer le rendez-vous OU dire son mécontentement et demander à proposition.
l'autre une	
de	1. Dire sa déception sans faire de proposition ou demande claire

JEU DE ROLE :

L'examineur dit "Oh! Ecoute [prénom du patient], j'ai complètement oublié. Mais j'ai déjà pris un autre engagement pour ce soir. Je ne pourrais pas venir au concert."

Continuation

Si le sujet ne fait pas de demande claire, dire : "je suis vraiment navré".

PERFORMANCE

- 2.0 Très effectif, pas de place pour une amélioration
- 1.5 Effectif, peu de place pour l'amélioration
- 1.0 Moyen, place pour une amélioration considérable.
- 0.5 Pauvre, omission substantielle de composants non verbaux importants.
- 0.0 Très déficitaire.

CONTENU ET GLOBAL

But : Obtenir que son ami remplisse son engagement sans l'aliéner.

- 2.0 Très efficace, minimise les conséquences négatives, permet très probablement d'atteindre le but, réponse peaufinée.
- 1.5 Permet probablement d'atteindre le but, une bonne réponse, peut être améliorée, manque de peaufinage.
- 1.0 Peut atteindre le but, mais n'est clairement pas la meilleure réponse, n'a pas de conséquence vraiment mauvaises.
- 0.5 Ne permet probablement pas d'atteindre le but, mais n'a pas de conséquences vraiment négatives.
- 0.0 Ne permet probablement pas d'atteindre le but, est probablement accompagné de conséquences négatives.

SCENE 9

LES DEUX COPAINS

Lorsque l'image est figée (5 sec.) dire à la personne : "Mettez-vous dans la peau de cette personne". Indiquer du doigt l'homme en veston vert à droite sur l'écran."

IDENTIFICATION :	oui = 1 / non = 0
DEFINITION :	1. Il a refusé, ne supporte pas 1. Le copain lui sert un verre d'alcool 2. Les deux éléments ci-dessus
SOLUTION : pas.	2. Répéter clairement et fermement qu'il ne veut pas.
"non" au	1. Ne pas céder mais ne pas dire clairement verre offert.

JEU DE ROLE :

L'examineur dit "On va déjà voir comment tu supportes celui-la (en mimant le geste de verser à boire)."

Continuation

Si le sujet ne dit pas clairement non, dire : "Dis moi pas que tu ne supportes pas juste un verre".

PERFORMANCE

- 2.0 Très effectif, pas de place pour une amélioration
- 1.5 Effectif, peu de place pour l'amélioration
- 1.0 Moyen, place pour une amélioration considérable.
- 0.5 Pauvre, omission substantielle de composants non verbaux importants.
- 0.0 Très déficitaire.

CONTENU ET GLOBAL

But : Refuser le verre.

- 2.0 Très efficace, minimise les conséquences négatives, permet très probablement d'atteindre le but, réponse peaufinée.
- 1.5 Permet probablement d'atteindre le but, une bonne réponse, peut être améliorée, manque de peaufinage.
- 1.0 Peut atteindre le but, mais n'est clairement pas la meilleure réponse, n'a pas de conséquence vraiment mauvaises.
- 0.5 Ne permet probablement pas d'atteindre le but, mais n'a pas de conséquences vraiment négatives.
- 0.0 Ne permet probablement pas d'atteindre le but, est probablement accompagné de conséquences négatives.

SCENE 10

LA FUITE DE GAZ

Lorsque l'image est figée (5 sec.) dire à la personne : "Mettez-vous dans la peau de cette personne".
Indiquer du doigt la femme de dos à droite sur l'écran."

IDENTIFICATION :

oui = 1 / non = 0

DEFINITION :

son

1. Elle demande à la voisine si elle peut utiliser
téléphone au sujet d'une fuite de gaz (une
urgence).

1. La voisine ne veut pas lui laisser utiliser son
téléphone.

2. Les deux éléments ci-dessus

SOLUTION :

plus

2. Lui demander de faire le téléphone à sa place
1. Lui demander où est la cabine téléphonique la

à la

proche OU acquiescer et aller demander au
concierge OU acquiescer et aller directement
cabine la plus proche.

parlé

(Note : si le sujet ne dit pas ce qu'il ferait après avoir

alors?"

avec la personne, demandez-lui : "Que ferez-vous

JEU DE ROLE :

L'examineur dit "Non..."

Continuation

Si le sujet demande où est le téléphone le plus proche, dire : "au coin de la rue".

Si le sujet persiste dans sa demande d'utiliser le téléphone, dire fermement "non" et terminer le jeu de rôle.

PERFORMANCE

- 2.0 Très effectif, pas de place pour une amélioration
- 1.5 Effectif, peu de place pour l'amélioration
- 1.0 Moyen, place pour une amélioration considérable.
- 0.5 Pauvre, omission substantielle de composants non verbaux importants.
- 0.0 Très déficitaire.

CONTENU ET GLOBAL

But : Appeler le service du gaz le plus rapidement, de préférence avec l'aide de la femme à la porte..

2.0 Très efficace, minimise les conséquences négatives, permet très probablement d'atteindre le but,
réponse peaufinée.

1.5 Permet probablement d'atteindre le but, une bonne réponse, peut être améliorée, manque de peaufinage.

1.0 Peut atteindre le but, mais n'est clairement pas la meilleure réponse, n'a pas de conséquence vraiment mauvaises.

- 0.5 Ne permet probablement pas d'atteindre le but, mais n'a pas de conséquences vraiment négatives.
- 0.0 Ne permet probablement pas d'atteindre le but, est probablement accompagné de conséquences négatives.

CALCUL DES SCORES

Scores généraux : Le score de chaque échelle est calculé en additionnant les scores des dix situations-problèmes et en divisant la somme obtenue par le score maximum que l'on peut obtenir pour chaque échelle. Exemple : 9/10 (.90) pour "identification" ou 15/20 (.75) pour "définition du problème".

Scores spécifiques : Avec ce système, un score pour chaque échelle est utilisé seulement lorsqu'un score d'au moins "1" à un item de la même situation est présent à une étape antérieure du processus de résolution de problème. Exemple, le score solution pour une situation est utilisé seulement si le sujet a été capable de définir ou le but ou l'obstacle durant la définition du problème de la même situation.

Exemple :

Si le sujet identifie correctement l'existence du problème, il obtient un score de "1" sur cette échelle. Si ensuite, il définit correctement ou partiellement ce problème, il obtient un score de "2" ou "1" sur cette seconde échelle. Dans cette situation on tiendra compte de son score sur les échelles de solutions du problèmes et les échelles de réponse. En revanche, si par exemple, il définit incorrectement le problème, score de "0", on ne tiendra pas compte de son score sur les échelles en aval (définition du problème, échelles de la réponse comportementale).

C'est la nature séquentielle du test qui conduit à l'existence de deux systèmes de calcul des scores. Avec les scores généraux, on obtient des scores moyens qui sont fonction des étapes antérieures - la capacité mesurée en addition à celles des étapes antérieures. Les scores spécifiques mesurent les capacités plus particulières, en calculant les scores seulement pour les items auxquels les sujets ont répondu avec succès aux étapes antérieures

REMERCIEMENTS

Nous ne saurions passer sous silence le travail de certaines personnes qui ont collaboré à ce travail. Nous remercions vivement Mme Nancy Aillon, infirmière en psychiatrie au programme de réhabilitation - Jonction, Mme Marina Bangerter, secrétaire au Centre de Thérapies Brèves de la Jonction, M. Bernard Grossenbacher, infirmier chef-adjoint à l'Hôpital psychiatrique cantonal de Perreux et M. Frédéric Nerfin, animateur socioculturel au programme de réhabilitation - Jonction pour les précieuses remarques et suggestions qu'ils nous ont faites à la suite de la lecture de ce manuel et leur participation active au développement des versions préliminaires. Nous tenons également à remercier les patients qui se sont aimablement prêtés aux premiers tests de cet outil d'évaluation qui ont largement contribué à l'amélioration de celui-ci par leurs remarques.

[BIBLIOGRAPHIE

1. Donahoe CP, Carter MJ, Bloem WD, Hirsch GL, Laasi N, Wallace CJ. Assessment of interpersonal problem-solving skills. *Psychiatry*. 1990 Nov;53(4):329-39.
2. Sullivan G, Marder SR, Liberman RP, Donahoe CP, Mintz J. Social skills and relapse history in outpatient schizophrenics. *Psychiatry*. 1990 Nov;53(4):340-5.
3. Favrod J, McQuillan A, Pomini V, Ferrero FP. Training interpersonal problem-solving skills in French-speaking Switzerland. *International Review of Psychiatry*. 1998 Feb;10(1):30-34.
4. Favrod J, Mohr S, Caffaro M, Grossenbacher B. Interpersonal problem-solving skills training with patients suffering from schizophrenia in different treatment settings. *Schizophrenia Research*. 2000 Jan;41(1):229-30.
5. Uçok A, Cakir S, Duman ZC, Discigil A, Kandemir P, Atli H. Cognitive predictors of skill acquisition on social problem solving in patients with schizophrenia. *European archives of psychiatry and clinical neuroscience*. 2006 Sep;256(6):388-94.
6. Stalberg G, Lichtenstein P, Sandin S, Hultman CM. Video-based assessment of interpersonal problem solving skills in patients with schizophrenia, their siblings and non-psychiatric controls. *Scand J Psychol*. 2008 Feb;49(1):77-82.

FEUILLE DE COTATION

N° patient : _____

Date : _____

Séquence : _____

Sexe : H / F

Date naissance : _____

Etat-Civil : C / M / S / D / V

Nb degrés scolaires : _____

Scènes	Identification	Définition	Traitement	Contenu	Performance	Global
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
TOTAL						

Identification du problème

1 = Perception correcte du problème
0 = Perception incorrecte du problème

Description du problème

1 = Nomme but OU obstacle
2 = Nomme les deux
0 = Nomme aucun

Solution du problème

2 = Permet très probablement l'atteinte du but avec un minimum de conséquences négatives.
1 = Moins effectif, mais permet encore d'atteindre le but.
0 = Ne permet probablement pas l'atteinte du but, ou conduit probablement à des conséquences négatives.

Performance non verbales

2.0 - Très effectif
1.5 - Effectif mais pas peaufiné
1.0 - Moyen
0.5 - Pauvre
0.0 - Très déficitaire

Contenu et global

2.0 - Peut très probablement atteindre le but
1.5 - Peut probablement atteindre le but
1.0 - Peut atteindre le but
0.5 - Ne permet probablement pas d'atteindre le but
0.0 - Extrêmement peu probable d'atteindre le but