

**ANALYSE SYSTEMIQUE
DES INTERACTIONS ENTRE USAGERS
D'UNE EQUIPE DE PSYCHIATRIE PUBLIQUE**

PAR

Didier DESTAL

Médecin-Assistant des hôpitaux psychiatriques

Il s'agit ici d'aborder l'analyse systémique des interactions dans un service de psychiatrie publique, à partir de l'étude des interactions existant dans le système familial — premier lien d'apprentissage relationnel.

Le modèle systémique de travail avec les familles a été élaboré à partir de la théorie générale des systèmes, puis des théories de la communication. Dans un système vivant, la somme des individus qui le composent est supérieure à la totalité du système. Cette différence est représentée par les relations qui lient entre eux les membres du système. Les modalités d'installation de ces relations peuvent être appelées transactions.

Ainsi liés les membres du système sont porteurs de fonctions. Ces fonctions les connectent entre eux de telle sorte qu'ils sont mutuellement déterminés par leurs voisins de façon univoque et plus ou moins rigide. On doit imaginer que pour un individu, la fonction qui lui est attribuée et qu'il s'attribue ne s'appuie que sur une facette de sa personnalité : celle qui est fonctionnelle pour le système. Les autres facettes de sa personnalité sont en sommeil ou oubliées. Cette rigidité et son degré sont à la fois cause et conséquence du modèle de l'homéostasie au service duquel il s'est placé. Le but de cette homéostasie est le maintien dans un état proche de l'état d'équilibre du contexte de vie.

A l'intérieur de ce système les interactions entre individus sont véhiculées par la communication. Cette communication peut être analogique ou digitale. Mais une caractéristique irréductible de la communication est qu'il lui est impossible de ne pas être. De sorte que : un individu est

obligé de communiquer à son interlocuteur qu'il refuse de communiquer avec lui ; il est impossible de ne pas communiquer. Par contre il peut y avoir incongruence dans la communication entre deux de ses niveaux : le niveau analogique et le niveau digital aboutissant à un message paradoxal. Il résulte de ce postulat de la communication que plutôt que de parler d'interaction négative, nous parlerons d'interactions fonctionnelles ou dysfonctionnelles. L'interaction peut se définir comme une séquence de messages échangés par des individus en relation réciproque. Le système est un ensemble d'individus en interaction telle qu'une modification quelconque de l'un d'eux entraîne une modification de tous les autres. Le système a un aspect fonctionnel ; son fonctionnement en est assuré par les informations qui lui assurent conservation, auto-régularisation, reproduction et adaptation à l'environnement. Un type d'informations particulières est celui qui fournit au système des informations sur lui-même.

I. — LA FAMILLE

Elle constitue un système stable d'interactions continues avec permanence dans le temps et relative permanence des relations entre ses membres. La famille est un système homéostatique : des mécanismes de régulation visent à maintenir sa stabilité (essentiellement rétro-actions négatives). Mais le système doit pouvoir aussi tolérer ou même favoriser certaines transformations : processus de croissance et de différenciation.

Tout au long du parcours de son cycle vital la famille doit, en préservant sa cohérence et en assurant sa continuité, jongler avec deux mouvements : l'*autonomisation*, à savoir l'acquisition par l'individu des capacités à se suffire matériellement et affectivement tout en réduisant sans risque sa dépendance à l'égard de son système d'appartenance ; la *hiérarchisation* qui permet ce mouvement vers l'extérieur en le régulant de manière à le protéger contre les dangers d'une atomisation non-congruente avec la survie du système familial et de l'individu. L'harmonie de l'évolution de la famille en elle-même et en interaction avec le contexte est fonction de la souplesse d'adaptation de ses règles de communication. Seul, un bon degré de souplesse permet la complémentarité fonctionnelle entre autonomie et hiérarchie.

Les conséquences d'interactions dysfonctionnelles sont :

— L'appauvrissement des informations de l'extérieur vers l'intérieur et réciproquement : or, nous l'avons vu, ce double courant d'échange d'information est à la base de l'adaptation du système à son environnement.

— La rigidification des règles de communication à l'intérieur de la famille avec recours à des interactions répétitives, redondantes, s'auto-amplifiant et conduisant à des difficultés croissantes au travers de crises de plus en plus graves.

Un système familial en crise, bloqué dans sa dynamique manifeste

une incapacité à gérer l'autonomisation individuelle, que ce soit celle d'un enfant ou celle de chacun des parents avec impossibilité d'accéder à un espace personnel, ou encore celle du couple parental par rapport à l'envahissement des enfants ; plus loin dans le cycle vital ce peut être la non-autonomisation des parents par rapport au départ des enfants devenus adultes. Ce peut être encore l'impossibilité pour le couple nouvellement formé de construire son autonomie par rapport à leur famille d'origine. On peut multiplier les exemples ; le point important est de repérer sous l'aspect d'interactions simples traduisant les comportements de chacun, les séquences répétitives à la recherche d'une solution, impossible à supporter de fait, et qui ne font qu'accroître la paralysie du système.

De même des interactions dysfonctionnelles affectent le mouvement de hiérarchisation. On peut observer : une perméabilité des frontières générationnelles ; une transgression cachée ou évidente des frontières inter-générationnelles ; une confusion des niveaux générationnels avec par exemple parentification d'un enfant ; une inversion parfois complète dans la distribution des fonctions et des responsabilités dans la famille.

A travers autonomie et hiérarchie, ces dysfonctions, qui se traduisent dans les interactions inter-individuelles, vont avoir des conséquences sur le développement, la croissance, l'accomplissement de chacun des individus, ainsi que sur les potentialités créatrices de la famille, son évolutivité, son adaptabilité. Ces deux ordres de conséquences sont bien sûr réciproquement fonction l'un de l'autre et sont en interaction permanente.

Pour tenter de restituer au système familial ses potentialités occluses, l'approche systémique va envisager les dysfonctions interactives avec toujours en point de mire la fonction de chacun dans le processus de hiérarchisation et d'autonomisation. Cela se traduit dans le concret à analyser et travailler sur les règles de communication : communication à type de double contrainte ; communication centrée et régie par un mythe ou un secret familial etc. Ceci en sachant que l'homéostasie du système familial l'amène toujours à formuler sa demande de façon paradoxale en utilisant le patient désigné (ou bouc émissaire) et en disant : « Changez-le sans nous changer ».

II. — L'EQUIPE PSYCHIATRIQUE

Une équipe psychiatrique constitue un système beaucoup plus complexe. Ce système regroupe : les patients ; les différentes catégories de soignants : infirmiers, psychologues, intervenants sociaux, médecins ; les agents administratifs.

Il faut souligner d'emblée plusieurs points qui différencient un tel système du système familial.

— Les individus qui composent ce système sont tous à cheval sur la frontière imaginaire qui circonscrit ce système par rapport au sursystème environnant.

— Les objectifs de ce système sont en eux-mêmes paradoxaux : l'activité, donc la survie, du système et de tous acteurs, est directement fonction de sa productivité, donc du nombre de patients (eux-mêmes acteurs) hospitalisés. Or le but intrinsèque étant la prévention et la guérison, l'activité du système doit logiquement tendre à sa propre disparition.

— Les membres constitutifs de ce système n'ont en commun aucun lieu d'appartenance vitale.

— La présence de plusieurs hiérarchies est une donnée de base de la constitution du système. Elles ont tendance à amplifier leur propre stabilité.

— La notion même d'usagers est paradoxale. En effet, qui sont les usagers ? Les parents ? Les soignants ? L'administration ? Ou encore l'environnement (ordre public, familles des patients) qui utilise ce système public ?

Il est clair qu'on se trouve confronté à plusieurs hiérarchies qui doivent cohabiter et évoluer avec des objectifs différents voire opposés. Chacune de ces catégories d'usagers va œuvrer pour la prééminence de ses propres objectifs tout en ayant à respecter un principe d'organisation globale. Ainsi on peut dire que le chef de service souhaite à la fois : la guérison des malades dont il a la responsabilité, la cohésion de son équipe, le respect des normes administratives. Le personnel soignant vise une bonne entente avec les patients, l'utilisation optimale des normes administratives (temps de travail), la sauvegarde de son emploi. Le malade, lui, apporte une nouvelle complexité : sa demande et sa présence bouleverse l'équilibre de ce tissu relationnel hiérarchisé, paradoxalement conçu pour le recevoir.

On peut considérer comme positive cette désorganisation source de vitalité. En fait, elle met en lumière ou exacerbe des tensions jusqu'alors compensées par un consensus silencieux. Le patient substitue aux notions de hiérarchisation et d'autonomisation mutuelle celle d'*indifférenciation*. Avec affolement des différences soit par minimalisation soit par maximisation. La tendance à l'annulation de la différence dans la relation (« sans moi vous seriez au chômage ») conduit à l'instauration d'une relation de type symétrique avec conflit. A l'inverse la tendance à l'augmentation de la différence (« Aidez-moi, sans vous je ne peux rien ») conduit à une relation de type complémentaire. Pour lutter contre cette tendance à l'indifférenciation la solution souvent trouvée est le recours à une rigidification encore plus grande de la hiérarchisation ou à une autonomisation non harmonieuse. Avec retour du système à son état antérieur. Dans ce processus schématiquement décrit, on note que peu de place est laissée à l'élaboration de solutions nouvelles et différentes. Ce, d'autant que la méconnaissance du processus est fondamentale à son déroulement et permet sa répétition.

On peut dire que dans un système bâti sur tant de paradoxes il est logique de trouver des interactions dysfonctionnelles qui en fait sont fonctionnelles. Réciproquement ces interactions dysfonctionnelles amplifient les paradoxes et les difficultés. Elles regroupent notamment des

paradoxes de la communication, des confusions des niveaux de communication, des transgressions hiérarchiques, le recours au secret et à la fonction de bouc émissaire, la constitution d'alliances et de coalitions, cachés ou montrés, la compétition pour le pouvoir.

Il est intéressant d'observer comment un tel système apparemment si différent, utilise des séquences d'interaction et des schémas relationnels analogues à ceux d'un système familial. On peut notamment être frappé par l'incapacité d'accéder à une dynamique de différenciation pour réagir au phénomène d'indifférenciation. Ceci parce que chaque individu a tendance pour se préserver à se confondre avec sa fonction, jusqu'à s'y fondre. Les potentialités individuelles sont ainsi neutralisées. Jusqu'à un certain seuil, cela préserve l'individu : ce seuil dépassé apparaissent des difficultés individuelles graves en même temps que des impacts négatifs sur la productivité et la créativité du système tout entier. Pour éviter ces circuits de redondance qui touchent tous les usagers de ce système bien particulier, les équipes instituent un espace de métacommunication : ce sont les synthèses. Métacommuniquer, c'est pour deux ou plusieurs personnes en interaction, échanger sur leur communication. La métacommunication peut porter sur le contenu ou sur la relation : elle remplit une fonction essentielle de régulation. Son impossibilité signale et entraîne rapidement d'importantes perturbations dans les échanges. Mais ce qu'on observe c'est la répétition dans cet espace de métacommunication des interactions devenues instinctives et automatiques, logiques et nécessaires.



Au total, si le système est à lui-même sa meilleure explication, c'est l'analyse des interactions contemporaines qui importe plus que celle de la genèse du système ; autrement dit, l'analyse systémique tend à privilégier le point de vue synchronique par rapport au point de vue diachronique. Ce système obéit à des règles qui sous-tendent les interactions entre ses membres : ces règles peuvent faire l'objet d'un consensus collectif entre usagers ; elles peuvent aussi être instables et controversées. Consensus ou conflit, d'autre part, peuvent être soit de façade, soit réels. L'important est qu'à travers ces règles et par le moyen des interactions chacun cherche à imposer à l'autre sa propre définition de la relation.

Ce système est homéostatique. L'homéostasie est régulée par une combinaison complexe de rétro-actions négatives et de rétro-actions positives. Lorsque les unes ou les autres tendent à l'emporter l'équilibre est menacé et le système relationnel soit éclate soit se rigidifie avec apparition de manifestations pathologiques. Le respect de cette homéostasie, c'est-à-dire de la logique d'organisation propre à chaque système, et qui lui confère son autonomie apparente conduit à accepter la simultanéité d'un ordre et d'une complexité : l'ordre étant les régularités, les redondances qui nous sont montrées ; la complexité étant ce qui nie cet ordre, les variations imprévues, les diversités.