



Yves Gros-Louis, psychologue
Centre Psycho-Solutions,
centre@psycho-solutions.qc.ca
<http://www.psycho-solutions.qc.ca>

L'art du possible

Septembre 2023 / Volume 10, no 3

« Si vous n'avez pas un rêve, comment allez-vous vous y prendre pour qu'il devienne réalité ? »
Auteur inconnu

Votre espace québécois dans l'univers de l'intervention brève!

Voici maintenant votre nouveau numéro de *L'art du possible* en ce mois de septembre 2023! Ce numéro sera le dernier après 10 années d'écriture. Cependant, il reste toujours possible que je commette d'autres écrits sur le site. J'ai décidé de cesser cette publication car je désire diminuer mes activités professionnelles et avoir plus de temps pour ma retraite. D'ailleurs, ma conjointe et moi avons visité en avril la côte ouest de la Floride, l'Alabama et la Louisiane avant de remonter vers le Québec à la mi-avril. En juin, nous avons passé 20 jours en Grande Bretagne dont 15 jours en campeur pour visiter plus particulièrement l'Écosse. Nous avons aussi prévu 20 jours à Hawaï en septembre. L'été fut occupé pour moi avec quelques formations, le pickelball 4 fois / semaine, le jogging, le patin à roues alignées en plus de nos sorties avec le campeur. Comme vous le voyez, la retraite est un emploi à plein temps!

Au cours des derniers mois, j'ai poursuivi des rencontres de supervision et animé plusieurs formations en virtuel et en présentiel. Mes formations en ligne demeurent encore populaires :

Devenir un intervenant efficace / suggestions des données probantes en psychothérapie,
Mobiliser des clients peu motivés ou non volontaires,
Rester serein avec vos clients / dissoudre la résistance,
Approche brève orientée vers les solutions / formation de base
Approche brève orientée vers les solutions / formation avancée.

Comme je l'ai mentionné dans le dernier numéro, je vais me consacrer dorénavant à donner des activités de formation en ligne en direct. Vous pouvez d'ailleurs voir celles qui sont prévue en 2023-24 ci-bas. J'ai commencé à écrire un livre sur l'ABOS s'adressant au grand public ; je n'ai pas de date de sortie prévue car je veux prendre mon temps pour produire un livre simple et utile. Je rappelle que je suis toujours disponible pour la supervision professionnelle à distance, pour des conférences et des

formations aux organismes et toujours accessible par courriel et par téléphone pour toute demande au sujet de mes activités de formation.

J'espère que, de votre côté, les derniers mois furent l'occasion de vous reposer et de faire rayonner l'ABOS (approche brève orientée vers les solutions) dans votre milieu de travail afin d'apporter un souffle nouveau dans votre milieu. En effet, l'ABOS est une approche qui donne de l'oxygène aux intervenants et aux clients, car elle sort des sentiers battus et offre une nouvelle vision à la situation difficile. En outre, le rôle de l'intervenant s'en trouve modifié : il n'est pas l'expert des solutions, mais plutôt du processus. Celui-ci consiste à créer un lien de qualité en offrant de bonnes questions pour identifier un résultat attendu, à décrire la présence du résultat attendu dans la vie du client et à détailler les stratégies et les qualités de la personne pour que le résultat attendu se manifeste dans sa vie. Notre planète a besoin d'une approche qui a foi dans l'humain, qui respecte davantage les compétences de la personne et qui facilite le travail des intervenants. Au cours des dix dernières années, j'espère que cette publication a pu contribuer à répandre cette vision et ainsi créer plus d'espoir et de plaisir dans l'intervention !

Ce trentième-quatrième article de *L'art du possible* porte sur le diamant, soit le diagramme créé par Elliot Connie et Adam Froerer. Associés à la version 2.0 de l'ABOS, ces deux psychologues américains représentent les formateurs les plus dynamiques et innovateurs de l'approche. Dans ce numéro, je vous présente, selon le diamant, les trois étapes de la séance de même que les trois fondements de l'ABOS : début de séance cherchant à préciser le résultat attendu, le milieu de séance consacré à la description du résultat attendu et la fin de la séance visant à préserver l'autonomie et l'expérience du client. Toutes ces dimensions ont été couvertes dans des numéros précédents, sauf l'histoire du résultat attendu. Aussi, je détaillerai davantage cette partie en y ajoutant un extrait de conversation. En vous présentant ce diagramme, ce numéro sert en quelque sorte de révision et de synthèse des nombreux numéros portant sur la version 2.0 de l'ABOS. Comme vous le verrez, devenir un intervenant orienté vers les solutions requiert une **grande écoute** et un grand **art** pour formuler des questions permettant de faire émerger une meilleure version de la personne et ainsi créer du **possible**.

Je souhaite que ce dernier numéro de *L'art du possible* puisse faire une différence dans votre pratique et dans la vie de vos clients. Même si cette revue ne sera plus publiée, je demeure intéressé à recevoir vos questions et réflexions sur l'ABOS, car comme vous le verrez dans ce numéro, elle est toujours en évolution. Bonne lecture et bonne collaboration !

Yves Gros-Louis, psychologue

Le diamant de Connie et Froerer : l'essence de l'ABOS.

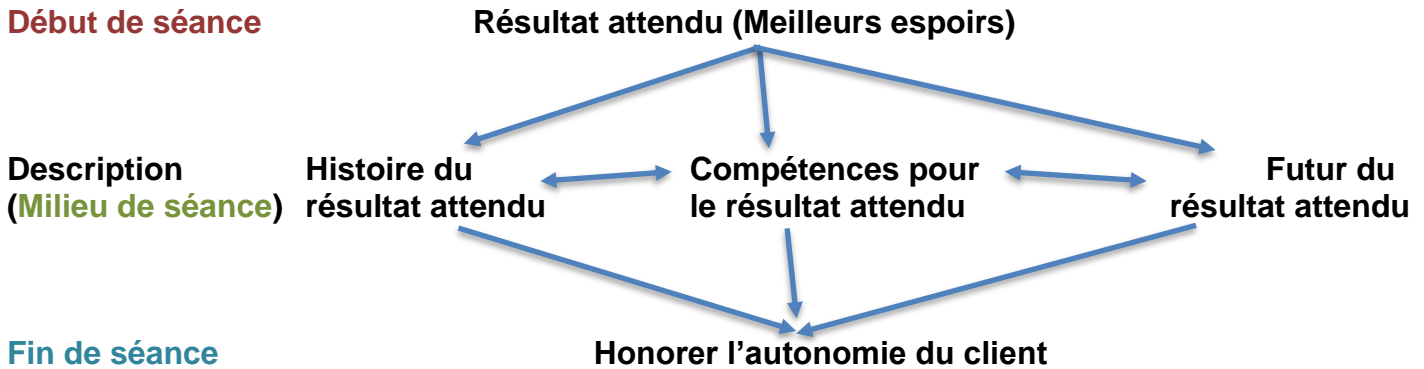
Dans le numéro précédent¹, je vous ai résumé la deuxième partie de l'ouvrage sur l'ABOS appliqué aux enfants et aux adolescents, intitulé : « Brief Coaching with Children and Young People »² (2015) avec ses cinq derniers chapitres. Écrits par des intervenants de l'équipe de Londres (Harvey Ratner et Denise Yusuf), le chapitre 4 décrit l'intervention auprès de parents de jeunes. Le chapitre suivant aborde tous les enjeux reliés au travail de groupe pour des jeunes avec un exemple complet d'une activité faite par Harvey Ratner. Le chapitre 6 détaille les particularités de l'intervention en milieu scolaire avec un exemple concret d'un projet pour une classe. Suit le chapitre 7 où Yusuf donne divers exemples de coaching dans divers contextes auprès de jeunes. Enfin, le dernier chapitre offre des exemples concrets de matériel employé par les auteurs avec des conseils d'usage.

Dans le présent texte, je désire vous présenter le diamant, une synthèse résolument dans la version 2.0 de l'ABOS proposée par Elliot Connie et Adam Froerer³. Ce diagramme très simple amène l'ABOS à un niveau encore plus simple et met l'accent sur ce qui explique son efficacité, c'est-à-dire la description. En vous proposant ce texte, je met ainsi un point final sur la dernière évolution de l'ABOS.

Comme à l'habitude, plusieurs exemples de questions seront mis en évidence pour illustrer le modèle.

Le diagramme.

Début de séance



Comme vous le voyez, la forme des lignes épouse l'aspect d'un diamant, d'où le nom donné à ce diagramme. Pour Connie et Froerer³, chaque séance devrait comporter ces trois parties. Le début de la séance devrait se centrer sur les meilleurs espoirs ou la clarification du résultat attendu, le cœur de la rencontre (la majorité de la rencontre) devrait porter sur la description. Enfin, la fin de séance devrait s'assurer de ne pas affecter l'autonomie du client et le laisser partir en gardant intacte son expérience vécue durant la description.

Début de séance : identifier le résultat attendu.

Lors de la première rencontre, l'intervenant devrait se concentrer à préciser les meilleurs espoirs du client (ou le résultat attendu). Cette partie a été largement détaillée dans un article précédent⁴ (janvier 2019). En effet, ce numéro revient sur l'importance d'identifier le résultat attendu avant tout autre chose. Tant que cette étape n'a pas été complétée avec satisfaction, il n'est pas possible de passer à l'étape suivante. Cet article détaille la différence entre un résultat attendu et un but. Il explore les difficultés associées à cette étape cruciale de l'intervention. En effet, les meilleurs espoirs deviennent les mots qui seront repris dans chacune des questions jusqu'à la fin de l'intervention (jusqu'à ce que le résultat attendu soit actualisé à un niveau satisfaisant pour la personne). Par ailleurs, cet article décrit ce qu'est un meilleur espoir satisfaisant et la façon d'y parvenir lorsque le client donne des réponses non alignées avec un résultat attendu satisfaisant. Comme l'article est très complet, je ne reviendrai pas sur cela et je vous invite à relire ce numéro.

La tâche d'identifier un résultat attendu de qualité lors de la première séance peut prendre plusieurs minutes surtout lorsque le client a peu réfléchi à ce qui est important pour lui. Lors des séances suivantes, il peut arriver que le meilleur espoir retenu ne soit plus pertinent. Il se peut que le client ait réfléchi sérieusement ou qu'il ait tellement évolué qu'un autre résultat attendu s'impose à lui. Il est donc important que l'intervenant s'assure de vérifier le résultat attendu à chaque séance suivante. Évidemment, si la personne estime que le meilleur espoir n'est plus d'actualité, l'intervenant reprend le travail fait lors de la première séance et s'attache à formuler un résultat attendu conforme aux aspirations du client.

Milieu de séance : faire de la description.

Comme la description est considérée dans la version 2.0 comme l'ingrédient actif du changement, l'essentiel de la rencontre porte sur la description. Elle débute habituellement par une conversation sur les compétences. Par la suite, selon les circonstances, elle sera suivie de la description d'une journée avec la présence du résultat attendu, soit dans le futur, soit dans le passé. La description à partir des questions à échelle est aussi une autre façon de faire l'historique du résultat attendu surtout dans les rencontres subséquentes. Le but de la description consiste à créer un moment fort chez le client. En effet, ce questionnement prolongé inspire la personne et lui fait croire que le changement est possible.

En outre, en installant des émotions positives, la psychologie positive confirme que le champ de vision s'agrandit, que les émotions négatives diminuent et qu'augmentent l'espoir et la créativité.

Selon Connie et Froerer⁵, il y a trois (3) niveaux de différence qui sont questionnés lors de la description :

1. **Ce que vous remarquerez de différent ?**
2. **Quelle différence cette différence fera pour vous ou pour un proche ?**
3. **Qu'est-ce que cette différence révèle de vous ? Ce que cela signifie pour vous ?**

Le premier niveau permet de déterminer à quoi ressemble la présence du résultat attendu. Le deuxième vise à préciser les effets du changement sur la personne et sur les proches. Les dernières questions d'identité apportent un sens profond au changement tout en nommant ce qui est important pour la personne. La puissance de la description est de trouver des détails qui sont significatifs pour la personne. La description permet de comprendre comment la personne est capable de grandeur, ce qu'elle utilise pour être capable de grandeur, à quoi elle ressemble quand elle fait preuve de grandeur. En somme, **la description permet de trouver la grandeur de la personne.**

Compétences pour le résultat attendu.

Immédiatement après l'entente sur le résultat attendu, le professionnel va amorcer une conversation sur les compétences. Un premier but de cette conversation est de **faire connaissance** avec la personne par l'intermédiaire de ses forces et, ainsi, de **briser le discours orienté vers les problèmes**. Cette discussion cherche également à placer la personne dans sa **meilleure version d'elle-même** en suscitant de l'espoir et des émotions positives pour faciliter la description par la suite de la présence du résultat attendu dans sa vie. C'est également l'occasion d'amorcer le travail de description. Avec certains clients, cette description peut même devenir l'intervention principale durant toute la séance. En outre, lorsque la personne a de la difficulté à préciser un résultat attendu, cette conversation peut l'aider dans cette tâche en identifiant ce qui est important pour elle. Enfin, les compétences mises à jour sont mises en lien avec la réalisation du résultat attendu (**« Quelles sont les qualités qui vont permettre d'atteindre le résultat attendu ? En quoi ces qualités vont vous aider à réaliser le résultat attendu ? Quand avez-vous réalisé que vous avez les qualités pour atteindre le résultat attendu ? »**) Encore ici, deux articles précédents^{6,7} discutent en détail de la façon de mener cette conversation (septembre 2019, mars 2021).

Cette conversation peut durer entre 5 à 10 minutes, mais elle peut s'allonger selon les individus et les contextes. Avec une personne submergée par un problème envahissant, il peut être nécessaire d'étirer cette discussion pour s'assurer d'avoir la meilleure version de la personne pour la suite de la rencontre. Plusieurs exemples de questions sont proposés dans ces articles autant en individuel avec des personnes engluées dans un discours problème qu'en intervention de couple ou de famille. Des extraits de conversation illustrent également la façon de tenir ce type d'intervention. Je vous invite à relire ces numéros pour vous rappeler l'importance de mener cette conversation.

En outre, les questions sur les compétences peuvent aussi s'inviter dans l'identification du résultat attendu comme dans la description d'une journée préférée dans le futur ou le passé. Voici quelques exemples :

« Qu'est-ce qui est présent en vous qui vous dit que vous pouvez réaliser cette vie et aller de l'avant ? »

« Que savez-vous de vous qui fait que vous allez de l'avant ? »

« Où avez-vous trouvé ce niveau de foi ? »

« Comment il fallait que vous soyez pour aller de l'avant dans cette situation ? »

« Quelles qualités vous ont aidé à aller de l'avant lors de cette journée ? »

« Quelle sorte de personne êtes-vous pour réaliser cela ? »

« À quoi vous pensiez quand vous étiez en train de faire les actions pour aller de l'avant ? »

« Qu'est-ce que cela signifie pour vos proches de vous voir aller de l'avant ainsi ? »

« **Qu'est-ce que ça prend pour être une personne capable d'aller de l'avant comme vous l'avez fait ?** »

« **Qu'est-ce que cela dit de vous ? De contribuer à faire une différence pour vos proches ?** »

« **Si cette qualité revient demain, qu'est-ce que vous allez remarquer de différent ?** »

Futur du résultat attendu.

La façon la plus connue de faire de la description est sans contredit de discuter d'une journée idéale contenant la présence du résultat attendu. Cette conversation est souvent associée à la question miracle dans le modèle de Steve de Shazer. Cependant dans la version 2.0, cette conversation a été renommée **journée du lendemain**, car il n'est pas nécessaire de faire appel au miracle pour en faire la description. La question initiale peut se formuler ainsi : « **Supposons que demain, vous vous réveillez et que, ce que vous souhaitez (nommer le résultat attendu), est tout à fait réalisé. Comme vous n'avez pas connaissance que ce changement s'est produit, quel est le premier indice qui vous indiquera que vous êtes devenue cette personne (ou que le résultat attendu est pleinement manifesté dans votre vie) ?** »

Voici des alternatives plus simples avec des clients plus pessimistes : « **Supposons que demain vous faites un pas dans la direction de la vie que vous voulez vivre, qu'allez-vous noter ?** »

« **Supposons que cela (le résultat attendu) se produit quelque part dans le futur, à quoi cela va ressembler ?** »

Pour Connie et Froerer³, la description du futur sert à créer, de toute pièce, **une nouvelle version de la personne**. Même si une importance particulière est accordée sur la première heure de la journée, l'ensemble de la journée sera questionné et, en particulier, les aspects de la vie du client les plus difficiles. Cette description doit s'appuyer sur trois dimensions : ce que la personne note de différent, ce que notent les proches et les effets du changement sur les relations. Plus il y a de détail, plus la personne **devient cette nouvelle version d'elle-même** qu'elle est en train de décrire. Cette conversation devient alors une co-construction de la grandeur du client. Ce dernier, investi dans cette nouvelle version de lui-même, a ainsi le goût et la motivation de faire quelque chose pour transférer cette expérience dans sa vie quotidienne. Il est essentiel de faire usage de **présuppositions** tout au long de ce travail afin de manifester votre foi dans le client et de favoriser l'espoir que ce changement est possible. Pour Elliot Connie⁸, l'espoir est aussi important que l'oxygène pour les personnes qui viennent consulter. Les questions sur les différences sont aussi très importantes pendant cette description, car elles ajoutent de nouveaux mots (et de nouvelles significations) qui peuvent être insérés dans le questionnement. En effet, les questions sur les différences et sur les relations font émerger la grandeur de la personne et cette grandeur devient souvent visible pour les proches.

Un article de L'Art du Possible⁹ discute en détail des divers points à considérer pour mener cette discussion à bon port, offre des extraits de conversation et propose des stratégies pour contourner les difficultés possibles lors de ce questionnement (mars 2019).

Histoire du résultat attendu.

Cette section n'a pas été couverte dans un numéro précédent, aussi je prendrai un peu plus d'espace pour la présenter. Souvent, l'ABOS est perçue comme une approche qui ne s'intéresse qu'au futur. Cela n'est pas vrai car, les questions sur les compétences ne peuvent que se tourner vers le passé. En outre, converser d'un moment passé où la personne a expérimenté en partie le résultat attendu est un autre moyen de faire de la description. En plus, toutes les questions d'exceptions et à échelle sur les succès depuis la dernière rencontre sont des questions sur le passé récent. À mon avis, l'ABOS n'est pas une approche orientée vers le futur, ni même orientée vers les solutions, mais plutôt orientée vers le résultat attendu. Selon Connie³, s'il était possible de modifier le nom de l'approche, il opérerait pour la nommer **approche orientée vers le changement souhaité** (ou vers le résultat attendu).

Quand est-il pertinent d'inviter le client à faire la description d'un moment passé avec la présence du résultat attendu ? Simplement, lorsque le client mentionne spontanément une histoire passée de

succès ou lorsque la conversation se dirige naturellement dans cette direction. En outre, Connie⁵ affirme que la personne qui désire un résultat attendu l'a nécessairement déjà vécu dans le passé. Je vous donne ici un extrait d'une telle conversation avec un client de 30 ans vivant dans la rue.

Int : « **Quels sont tes meilleurs espoirs pour notre rencontre ?** » (Question pour identifier le résultat attendu)

Cl : « *Je ne sais pas.* »

Int : « **Comment sauras-tu que cette rencontre a été utile pour toi, que ce ne fut pas une perte de temps ?** » (Question alternative pour identifier le résultat attendu)

Cl : « *Je ne sais pas. Je suis dans la rue. Je n'ai pas de logement, ni d'amis, ni de but dans la vie.* »

Int : « **Si notre rencontre fait en sorte que ta vie se déroule de telle sorte que tu puisses avoir un logement, des amis et un but dans la vie, est-ce que cela serait satisfaisant pour toi ?** » (Question pour s'entendre sur le résultat attendu)

Cl : « *Non pas vraiment. Je n'aime pas les contacts avec les autres. J'ai peur qu'on m'utilise ou qu'on me contrôle.* »

Int : « **Ainsi, tu crains les contacts avec les autres par peur de te faire utiliser ou contrôler.** (Validation) **Je suis curieux de savoir si tu as déjà eu des contacts satisfaisants avec les autres ?** » (Question d'exception pour vérifier si cela peut faire partie éventuellement du résultat attendu)

Cl : « *Oui, c'est sûr ! Quand j'étais adolescent, je faisais du « skate bord » avec mes amis.* »

Int : « **Comment faisais-tu pour avoir du plaisir avec tes amis ?** » (Question sur les compétences pour créer le lien et trouver un résultat attendu)

Cl : « *Ce n'était pas compliqué, on faisait des passes de « skate » et on s'entraidait pour les réussir.* »

Int : « **Ainsi, tu avais du plaisir à te dépasser et à aider les autres à devenir meilleur !** (Validation positive) **Qu'est-ce que te fascinait dans le fait d'apprendre de nouvelles passes de « skate » ?** » (Question sur les compétences pour créer le lien et découvrir ce qui est important pour lui)

Cl : « *Je ne sais pas. C'était un défi à relever et toute la « gang » on cherchait à relever le défi.* »

Int : « **Ce que je comprends c'est tu es quelqu'un qui aime relever des défis et tu aimes l'esprit d'entraide de « gang ».** (Validation positive) **Qu'est-ce que tu apprécies dans cet esprit d'entraide de « gang » ?** » (Question sur les compétences pour créer le lien et identifier ce qui est important pour lui)

Cl : « *On a tous un but commun et on est tous concentré à réussir ensemble la même passe.* »

Int : « **Est-ce que je comprends bien que tu aimes le fait de partager un but commun et de faire un avec la « gang » pour réussir une passe de « skate » ?** » (Vérification de validation)

Cl : « *Oui, mais pas juste ça ! Il y avait le plaisir de tout oublier, d'être juste à faire du « skate ».* »

Int : « **Le plaisir du « skate » n'est pas juste l'entraide à devenir meilleur et à être ensemble mais aussi à juste être dans le plaisir de faire du « skate » et de tout oublier.** » (Validation) **Quelle différence cela faisait-il pour toi d'être dans le plaisir de faire du « skate » et de tout oublier ?** » (Question pour trouver ce qui est important pour lui)

Cl : « *Je me sentais bien. J'avais confiance en moi. J'aidais les autres.* »

Int : « **Faire du « skate » fait toute une différence pour toi ! Tu te sens bien au point d'avoir confiance en toi et d'aider les autres.** (Validation) **Comment expliques-tu que tu te sentes si bien à faire du skate ?** » (Question sur les compétences pour trouver ce qui est important pour lui)

Cl : « *Je ne sais pas. Peut-être que quand tu fais du « skate », tu n'as le choix d'être concentré, sinon tu te plantes. Toute ton attention est sur le « skate », il n'y a plus rien d'autre qui existe.* »

Int : « **Ainsi, être concentré à 100 % sur le « skate » te permet d'être bien.** (Validation) **Si notre rencontre te permettait de retrouver ce même sentiment de bien-être, est-ce que cela te plairait ?** » (Question pour s'entendre sur le résultat attendu)

Cl : « *Certainement, mais je ne sais pas si c'est possible. Ça fait tellement longtemps que j'ai vécu cela ?* »

Int : « **J'aimerais qu'on passe un peu de temps pour savoir à quoi ça ressemble ce sentiment de bien-être que tu vivais à cette époque. Comment savais-tu que tu étais bien dans ces moments-là ?** » (Question pour débiter la description du résultat attendu dans le passé)

Cl : « Je ne sais pas. Ben, je ne pensais pas à mes problèmes. Ces temps-ci, je pense juste à ça. »

Int : « **Un indice que tu es bien est que tu ne penses pas à tes problèmes. À quoi penses-tu à la place ?** » (Question pour tourner la réponse en comportement positif)

Cl : « Ben, comme j'ai dit tout à l'heure, je pensais juste au « skate ». »

Int : « **Ok. Mais entre les mouvements de « skate » à quoi pensais-tu ?** » (Question pour confirmer qu'il avait des pensées positives même sans être sur sa planche)

Cl : « Oh. On discutait de ce qui était correct de faire et ce qu'il fallait corriger. »

Int : « **Donc, quand tu es bien, tu es capable de garder ton attention sur le « skate » et de chercher à t'améliorer.** (Validation) **Quoi d'autre t'indique tu es bien quand tu fais du skate ?** » (Question pour continuer à décrire le résultat attendu)

Cl : « Je parlais beaucoup avec les autres. Ces temps-ci, je suis seul et j'évite les gens. »

Int : « **Un autre signe de bien-être est d'aller vers les autres et de parler beaucoup.** (Validation) **Quoi d'autre est différent quand tu es bien à faire du « skate » ?** » (Question pour continuer la description du résultat attendu)

Cl : « Je souriais, j'avais confiance en moi, je me sentais utile. »

Int : « **Un autre indice de bien-être est que tu souris, que tu as confiance en toi et que te sens utile.** » (Validation) **Comment tes amis voyaient que tu avais confiance en toi et que tu étais utile ?** » (Question pour rendre concret avoir confiance et être utile)

Cl : « Ben, c'est moi qui étais celui qui prenait la parole et qui aidait les autres. »

Int : « **Es-tu en train de dire que c'était toi le leader du groupe et qui prenait les devants pour aider les autres ?** (Validation interrogative)

Cl : « On pourrait dire ça en effet. Quand je parlais les autres m'écoutaient. »

Int : « **Ainsi, un autre signe que tu es bien est que tu deviens le leader du groupe et tu fais en sorte que les autres t'écoutent.** (Validation) **Qu'est-ce que tes amis apprécient de toi comme leader ?** » (Question d'identité pour continuer la description du résultat attendu)

Cl : « Je ne sais pas. Peut-être que je faisais toujours un compliment avant de critiquer. Je ne faisais pas ma grosse tête qui sait tout. »

Int : « **Quand tu es bien, tu deviens un leader capable de faire des compliments avant les critiques et tu restes humble.** (Validation) **D'où vient cette qualité de leader positif ?** » (Question sur les compétences pour épaissir cette qualité)

Cl : « Ben. J'avais un oncle qui m'a beaucoup aidé à faire du skate et j'ai copié sa façon de faire. »

Int : « **Donc, ton oncle t'a servi de modèle pour devenir un leader positif et tu as réussi à copier sa façon de faire.** (Validation) **Comment savais-tu que tu avais ces qualités de leader positif avec tes amis ?** » (Question sur les compétences pour épaissir cette qualité)

Cl : « Ben. Je voyais les autres qui étaient très négatifs envers les autres et qui les décourageaient. J'ai alors décidé de prendre ma place et de parler d'une façon constructive. »

Int : « **En comparant ta façon de parler avec celle des autres, tu t'es aperçu que tu devais prendre ta place de leader dans le groupe.** (Validation positive) **Quelle différence cela a-t-il fait pour toi de prendre ta place et de devenir un leader positif avec tes amis ?** » (Question pour identifier les effets du résultat attendu sur lui)

Cl : « J'ai pris confiance en moi et les autres se tenaient autour de moi. »

Int : « **Agir comme leader t'a donné confiance en toi et a attiré les autres autour de toi.** (Validation) **Qu'est-ce que cela révèle de toi que tu agisses comme leader et que tu attires les autres ?** (Question d'identité pour approfondir le sens du changement)

Cl : « Je ne sais pas. Peut-être que je suis un leader et que j'ai des qualités d'enseignant. »

Int : « **En résumé, les indices que tu es bien en faisant du « skate » sont tu es totalement concentré pour t'améliorer et tu oublies tout le reste, tu vas vers les autres pour les aider, tu souris, tu as confiance en toi au point de constater que tu es un leader positif et un enseignant.** (Validation résumé) **Est-ce que ce bien-être, c'est quelque chose que tu aimais ?** » (Question pour vérifier si cela concorde avec le résultat attendu)

Cl : « Oui tout à fait. J'étais vraiment très bien à cette époque et j'aimerais ça retrouver ce bien-être. »

Int : « **Supposons que tu retrouves ce bien-être un tout petit peu demain, quelle serait la première chose que tu ferais ?** » (Question de description orientée vers le futur)

CI : « Ben. Peut-être que j'irais faire du « skate » au parc. »

Int : « **Avec cette nouvelle version de toi qui est bien, qu'est-ce qu'on remarquerait de toi au « skate park » ?** » (Question de description vers le futur)

CI : « Peut-être que je m'amuserais à aider les jeunes à faire du skate. »

Int : « **Quoi d'autre les jeunes verraient qui leur dirait que tu es devenu cette nouvelle version de toi qui est bien ?** » (Question de description vers le futur)

CI : « Je sourirais, je parlerais plus et j'irais vers eux pour les conseiller. »

Comme vous le voyez, il a été difficile de préciser le résultat attendu avec ce jeune adulte itinérant et loin d'un fonctionnement optimal. C'est à travers sa passion passée du « skate » qu'il a été possible de trouver le résultat attendu : être bien. Pour en faire la description, il était évident qu'il était plus simple de décrire ce qu'il faisait dans le passé pour vivre ce bien-être, plutôt que d'aller vers le futur qui semblait assez sombre pour lui. Ce n'est que lorsque la description du résultat attendu fut suffisamment précise que les questions ont pu s'orienter vers le futur. Vous avez peut-être noté que j'utilise beaucoup le présent pour parler de son état de bien-être passé, parce que je veux semer plus d'espoir avec cet usage de temps de verbe. Vous avez aussi observé que j'essaie de suivre le discours du client pour poser mes questions. Elles s'inscrivent naturellement dans la suite de la conversation. Elles intègrent le plus possible les mots du client et cherchent à décrire avec le plus détail possible le bien-être. Vous avez peut-être remarqué que j'ai épaissi la qualité de leader positif. En effet, je croyais que cela semblait important dans vie et que cette qualité pourrait faire une réelle différence dans sa vie future.

En somme, la description d'un moment passé avec la présence du résultat attendu est tout à fait semblable à celle d'un moment souhaité dans le futur. L'intervenant cherche à savoir ce que la personne note, ce que l'autre note et les effets sur les relations. Les questions sur les différences font ressortir la grandeur de la personne et ce qui compte vraiment pour elle.

Questions à échelle.

Les questions à échelle sont une façon efficace de faire l'histoire du résultat attendu et de faire de la description lors des deuxièmes rencontres et suivantes. En effet, la première rencontre porte sur la description du futur préféré ou d'un moment passé avec la présence du résultat attendu. Les séances suivantes débutent avec la question : « **Qu'est-ce qui va mieux ?** » ou « **Qu'est-ce qui s'est amélioré depuis la dernière rencontre ?** » Les exceptions (ou exemples nommés par l'équipe de Londres) sont alors décrites avec des questions de stratégies (« **Comment vous y êtes-vous pris pour réussir cela ?** ») avec des questions d'identité (« **Qu'est-ce que ce succès révèle de vous ?** ») En répondant à ces questions le client découvre qu'il vit déjà en partie le résultat attendu, qu'il est responsable de ses succès et qu'il possède les compétences pour y parvenir. La fonction des exceptions, la façon de questionner, de nombreux exemples de questions sur les exceptions (ou exemples) et un long extrait de de conversation sont présentés dans deux articles^{10;11} de L'Art du Possible (novembre 2019 ; janvier 2020).

Après avoir soulevé quelques exceptions (ou exemples), le clinicien avisé optera pour des questions à échelle pour poursuivre la description des succès récents du client. Pour Connie et Froerer⁵, les questions à échelle servent à faire l'**historique du résultat attendu**. Comme ils le disent., l'échelle sert à regarder derrière, le chemin parcouru plutôt qu'à regarder devant, le chemin à faire. Elle est formulée ainsi : « **Sur une échelle de 1 à 10, 10 étant la réalisation de vos plus grands espoirs (ou du futur préféré dans les mots du client) et 1 le contraire (ou le moment où vous étiez le plus loin de la réalisation de vos plus grands espoirs), où vous situez-vous actuellement ?** » Pour amorcer la description, l'intervenant va demander tout d'abord à la personne de décrire le niveau actuel : « **Qu'est-ce qui indique que vous êtes à 3 et pas à 2 ?** » Une fois qu'elle a décrit le niveau actuel, le clinicien poursuit la description avec des questions de stratégies et des questions d'identité comme pour les exceptions ci-haut.

Comme la personne est devenue une meilleure version d'elle-même à travers ce riche questionnement, il est alors plus facile pour elle de répondre à la question du prochain pas : « **Supposons que l'on se rencontre dans une semaine et que vous avez progressé d'un point, que verrez-vous alors de différent chez vous ?** » Une bonne façon d'augmenter la confiance et l'espoir de continuer les progrès est de demander : « **À 10, vous êtes totalement confiant de monter sur cette échelle, et 1 l'opposé, où êtes-vous ? Que savez-vous de vous qui vous donne cette confiance de réussite ?** » Un numéro de l'Art du Possible¹² (mars 2020) donne moult exemples de telles questions, en précise l'utilité, propose des façons de contourner les difficultés et offre une illustration clinique. Les autres questions pour continuer la description sont les questions sur les différences : « **Quelle différence ce changement a sur vous, sur vos proches, sur vos relations ? Qu'est-ce que ce changement révèle de vous ?** »

Comme vous le voyez, les questions à échelle sont très utiles pour décrire l'histoire du résultat attendu depuis la dernière rencontre; elles sont aussi très appréciées par les clients qui ramène naturellement la discussion autour du niveau actuel et désiré. Elles permettent de rendre concrets les progrès réalisés, d'augmenter par le fait même l'espoir de réussir.

Fin de séance : Honorer l'autonomie du client.

Un article de L'Art du Possible¹³ (Septembre 2020) traite de façon détaillée la façon de terminer les séances. Il explique le rationnel de la version 2.0 de l'ABOS qui élimine les pauses, les compliments et les tâches. Il décrit les diverses composantes de cette section : marquer la fin du questionnement, un bref résumé neutre qui est optionnel, une proposition pour réduire la durée du suivi, un exemple d'offre de rendez-vous pour préserver l'autonomie du client, des suggestions d'activités pour le client qui le désire. Ce qui importe dans la façon de conclure la séance, est d'honorer l'autonomie du client et surtout de ne pas diluer l'expérience vécue pendant la description. Prendre une position d'expert, donner des compliments et des tâches envoie un message contradictoire de manque de foi dans le client. En effet, en agissant ainsi, c'est comme si le clinicien estime que son intervention est nécessaire pour que survienne le changement. Je vous recommande vivement de relire cet article pour bien saisir l'importance de garder l'expérience du client la plus intacte possible.

Les attitudes de l'intervenant.

Tout ce qui vous a été dit jusqu'à maintenant pour décrire le « diamant », est important afin que survienne le changement chez le client. Toutefois, sans les attitudes associées à ce modèle, il sera impossible d'en obtenir l'efficacité selon Connie, qui est perçu comme l'intervenant le plus efficace actuellement avec l'approche par Froerer³. C'est pourquoi j'insiste encore une fois sur la nécessité d'adopter ces attitudes lors de l'application du modèle. Sans cette façon de faire, vos résultats cliniques ne seront pas au rendez-vous.

Selon Connie et Froerer³, l'ABOS n'est pas une technique, mais plutôt une façon de créer de l'espoir. Pour ce faire, toutes les questions doivent venir d'un endroit où l'intervenant a de l'espoir pour le client. Ainsi, il est primordial d'avoir la foi totale dans le client, dans l'approche et en vous. Ceci signifie en autre, être convaincu que le client a toutes les compétences pour réaliser le résultat attendu. C'est seulement à cette condition, qu'il est possible de découvrir la grandeur du client et son côté héroïque. Pour y parvenir, l'intervenant doit posséder la patience et la persévérance de poser la prochaine question devant les « *Je ne sais pas* » ou les réponses non désirées de la part du client. En outre, Connie et Froerer⁵ affirment que pour inspirer le client, le clinicien doit poser des questions à partir du cœur, ce qui signifie aimer et montrer de la bienveillance envers le client.

Une autre attitude majeure associée à l'ABOS est de considérer que tous les clients sont motivés à partir du moment qu'ils acceptent de nous parler. En effet, chaque personne, même non volontaire, qui se pointe devant un intervenant désire quelque chose ; c'est la tâche de l'intervenant de trouver ce qu'elle veut. Dans le même ordre d'idées, il est nécessaire de croire que tout ce que dit ou fait le client est correct. L'intervenant a la responsabilité de décoder ce qu'il veut dire (ou faire) lorsqu'il s'exprime

d'une manière inattendue et d'y répondre d'une façon constructive pour l'aider à se rapprocher de ce qu'il désire.

Pour s'améliorer dans l'application de l'ABOS, Connie et Froerer⁵ considèrent qu'il est nécessaire d'écouter la personne et non le problème. Ce n'est qu'à travers une écoute profonde que des questions pertinentes peuvent émerger naturellement. Ainsi, le clinicien doit apprendre à se mettre plus à l'écoute du client que de ses idées ou de l'approche. C'est pourquoi, j'aime bien affirmer qu'appliquer l'ABOS est davantage un art qu'une technique. Pour développer un art, il n'y a pas d'autre alternative que la pratique. Plus on expérimente, plus on apprend de nouvelles façons de contourner les difficultés rencontrées. Plus on pratique, plus on apprend à choisir les bons mots du client à insérer dans les questions pour amener celui-ci à nommer sa meilleure version de lui-même. À mon avis, il importe également de se rappeler que l'ABOS est une approche centrée sur le changement désiré par la personne. Toute l'écoute et le questionnement doivent s'aligner avec le résultat attendu. L'efficacité ne peut passer qu'en connectant constamment avec la personne et en la questionnant sur le changement désiré.

Conclusion.

En somme, le diagramme du diamant se veut une façon de faire une synthèse simple de l'ABOS, d'énumérer les composantes essentielles, autant dans la structure des séances que dans ses fondements théoriques. Il est clair que le résultat attendu est le cœur de toutes les conversations jusqu'à sa réalisation. Pour y parvenir, la description du résultat attendu est la clé du succès, car elle permet au client de susciter un fort espoir et d'expérimenter durant les rencontres une nouvelle version de lui-même. La fin des séances doit s'attacher à ne pas diluer cette expérience du client et l'encourager à utiliser son autonomie pour choisir de manifester dans son quotidien sa version préférée de lui-même.

J'espère que les divers numéros de L'Art du Possible, tout comme ce dernier article, vous auront convaincu de l'appliquer dans votre travail, sinon dans votre vie personnelle. Je crois vraiment que l'ABOS est une approche transformatrice du client, mais aussi de l'intervenant. J'oserais même dire que c'est une approche transformatrice du monde de l'intervention et, en particulier, de la psychothérapie.

Longtemps, les approches à court terme ont été considérées comme des approches superficielles qui ne donnent pas de résultat durable. Les données probantes et mon expérience clinique affirment tout à fait l'opposé : l'ABOS est une approche efficace avec des changements rapides, profonds et durables dans le temps. Il est peut-être temps de se questionner sur les approches à long terme. Si elles ne peuvent apporter des changements plus profonds et durables qu'une approche à court terme comme l'ABOS, est-il éthique de continuer à prôner son usage considérant que les clients veulent utiliser leur temps et leur argent autrement que dans un bureau avec un intervenant ?

Bonne continuation avec l'ABOS !

Yves Gros-Louis, psychologue

Références.

1. Gros-Louis, Y. (2023) **Un modèle d'intervention orienté solutions appliqué en enfance et en adolescence (Partie 2)**. L'Art du Possible. Vol 10, no 2.
2. Ratner, H. & Yusuf, D. (2015) **Brief Coaching with Children and Young People. A Solution Focused Approach**. New-York: Routledge.
3. Connie, E, Froerer, A. Iverson, C. & George, E. (2022) **Solution Focused Brief Therapy : Masterclass**. Formation en ligne en direct.
4. Gros-Louis, Y. (2019) **L'ABOS, version 2.0 : de l'importance de bien cibler les plus grands espoirs**. L'art du Possible, vol 6, no 1.
5. Connie, E & Froerer, A. (2023) **Solution Focused Brief Therapy : Masterclass**. Formation en ligne en direct.

6. Gros-Louis, Y. (2019) **L'ABOS, version 2.0 : S'intéresser aux compétences du client : voir ce dernier à son meilleur.** L'Art du Possible, vol 6, no 3.
7. Gros-Louis, Y. (2021) **L'ouverture d'une première séance de l'ABOS !** L'Art du Possible, vol 8, no 2.
8. Connie, E & Courtnage, A. (2021) **Hope in Every Session.** Formation en ligne en direct.
9. Gros-Louis, Y. (2019) **L'ABOS, version 2.0 : la description détaillée du futur crée le changement!** L'Art du Possible, vol 6, no 2.
10. Gros-Louis, Y. (2019) **L'ABOS, version 2.0 : Des exceptions aux exemples : des morceaux du futur préféré dans la vie du client !** L'Art du Possible, vol 6, no 4.
11. Gros-Louis, Y. (2020) **L'ABOS, version 2.0 : De la nouvelle façon d'utiliser les exceptions !** L'Art du Possible, vol 7, no
12. Gros-Louis, Y. (2020) **Les questions à échelle, version 2.0 de l'ABOS !** L'Art du Possible, vol 7, no 2.
13. Gros-Louis, Y. (2020) **Fin de séances, version 2.0 de l'ABOS !** L'Art du Possible, vol 7, no 3.

Prochaines formations en ligne en direct du Centre Psycho-Solutions Automne 2023

[Accédez directement à la page web](#)

Mobiliser des clients peu motivés ou non volontaires (6 heures)

Webinaires en direct : 13 octobre 2023

Approche brève orientée vers les solutions / formation de base (12 heures)

Webinaires en direct : 19 et 20 octobre 2023

**Rester serein avec vos clients les plus difficiles / dissoudre la résistance
(12 heures)**

Webinaires en direct : 16 et 17 novembre 2023

Approche brève orientée vers les solutions / formation avancée (12 heures)

Webinaires en direct : 30 novembre et 1 décembre 2023

Séminaire d'intégration / approche brève orientée vers les solutions (6 heures)

Webinaires en direct : 6 octobre 2023 ; 15 décembre 2023

Prochaines formations en ligne en direct du Centre Psycho-Solutions Hiver 2024

[Accédez directement à la page web](#)

Mobiliser des clients peu motivés ou non volontaires (6 heures)

Webinaires en direct : 23 février 2024

Approche brève orientée vers les solutions / formation de base (12 heures)

Webinaires en direct : 7 et 8 mars 2024

Séminaire d'intégration / approche brève orientée vers les solutions (6 heures)

Webinaires en direct : 16 février 2024 ; 19 avril 2024

Formation en ligne en différé :

[Accéder à toutes les formations en ligne](#)

Approche brève orientée vers les solutions / formation de base (12 heures)

[Accéder a la formation en ligne](#)

Approche brève orientée vers les solutions / formation avancée (12 heures)

[Accéder a la formation en ligne](#)

Devenir un intervenant efficace / suggestions des données probantes en psychothérapie (6 heures)

[Accéder a la formation en ligne](#)

Mobiliser des clients peu motivés ou non volontaires (6 heures)

[Accéder a la formation en ligne](#)

Rester serein avec vos clients les plus difficiles / dissoudre la résistance (12 heures)

[Accéder a la formation en ligne](#)

Supervision individuelle et de groupe.

Formation sur mesure aux organismes.

Pour information et inscription :

Yves Gros-Louis, psychologue

Centre Psycho-Solutions,

418-843-2970

centre@psycho-solutions.qc.ca

<http://www.psycho-solutions.qc.ca/>