



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

L'art du possible

Novembre 2016 / Volume 3, no 3

« Lorsque la solution est simple, Dieu répond. »
Albert Einstein

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

Voici maintenant votre neuvième édition de *L'art du possible*. L'automne est débuté ainsi que mes activités de formation. J'écris ces premières lignes (6 octobre) de ce bulletin à l'extérieur en maillot et je profite encore pleinement du soleil qui a été très présent tout au long de l'été et qui continue à me tanner la peau. J'espère que, de votre côté, le retour au travail s'est bien effectué dans la joie et l'harmonie. Mes premières activités de formation se sont bien déroulées et un bon nombre d'intervenants s'inscrivent aux activités du Centre Psycho-Solutions dont plusieurs ont été renouvelées au cours de l'été. Je suis également ravi que plusieurs organismes m'aient invité à aller partager mes enseignements dans leur milieu. Comme l'an passé, mon épouse et moi quittons pour la Floride mais pour trois mois, soit de la fin novembre à la fin février. Nous avons acheté une superbe roulotte « fifthwheel » qui nous attend là-bas. Cependant, je vais rester toujours accessible par téléphone ou par courriel pour toute informations et par skype pour de la supervision professionnelle.

Je vous rappelle que je suis intéressé à recevoir vos commentaires et vos réactions à mes écrits tout comme vos réflexions et vos bons coups avec les approches que je préconise dans cette publication. Je remercie ceux qui m'ont envoyé des questions et des observations qui seront traitées après le présent article. D'ailleurs, la question des lecteurs porte directement sur le thème de ce numéro. Cette revue électronique porte non seulement sur l'ABOS mais aussi sur toutes autres approches collaboratrices qui font confiance aux ressources du client, qui s'intéressent plus à ses forces qu'à ses problèmes et qui croient que les personnes ont toutes les qualités pour surmonter leurs difficultés.

Ce neuvième article aborde le thème des exceptions, la seconde voie pour sortir de la zone « problème » et accéder à la zone « solution ». Vous prendrez connaissance du sens et des rôles des exceptions dans l'intervention : création du lien thérapeutique, stimulation de l'espoir, mise à jour de compétences du client, précurseur des objectifs du client et, surtout, terreau des solutions du client. Les divers types d'exceptions seront décrits de même que la

façon de les questionner pour que le client en fasse le réservoir des solutions pour parvenir à l'atteinte de ses objectifs. Comme toujours, un extrait de conversation illustrera la façon de composer avec certaines difficultés associées à l'usage de ces exceptions riches en matériel pour la construction de solutions. Comme vous le verrez, devenir un intervenant orienté vers les solutions requiert beaucoup de doigté et un grand **art** pour utiliser ces questions de façon utile et favoriser des **possibles**.

Je souhaite que ce numéro de *L'art du possible* puisse faire une différence dans votre pratique et dans celle de vos clients. Je vous donne rendez-vous en début janvier pour le prochain numéro de *L'art du possible*. Bonne lecture et bonne collaboration !

Yves Gros-Louis, *psychologue*

Les exceptions, terreau fertile des solutions du client.

Dans un numéro précédent de *L'art du possible* (vol 1, no 2), je vous avais entretenu de la question miracle qui est une des deux voies pour amener la personne dans la zone solution. La seconde voie est représentée par les exceptions et les compétences. Nous allons nous centrer dans ce numéro sur les exceptions. Après vous avoir précisé la définition et le rôle des exceptions, divers types d'exceptions seront présentés. Ensuite, suivra la façon de questionner les exceptions pour que le client puisse les répéter. Comme toujours, un extrait de conversation illustrera la façon de contourner les difficultés de certains clients à répondre à ces questions.

Définition et fonction des questions d'exceptions.

Une exception est un moment où le problème est absent ou moins important ; ce peut être aussi un moment où le changement souhaité se produit en tout ou en partie. Les questions d'exception sont sans contredit une des contributions majeures de l'ABOS au monde de l'intervention. Dès la fin des années 1970¹, l'équipe de Milwaukee a posé le principe qu'il existe toujours des exceptions au problème, soit des moments où le problème est moins sévère ou même totalement absent.

Ce sont des moments où la personne fait autre chose que le problème, quelque chose de nourrissant qui a le germe d'une solution. Les questions d'exceptions occupent une place majeure dans l'approche pour plusieurs raisons. Tout d'abord, elles représentent le terreau pour trouver les **solutions du client**². Avec les exceptions, l'intervenant n'a plus à proposer des solutions. Il n'a qu'à mettre à jour des exceptions chez la personne et l'encourager à les répéter. La découverte d'une exception a souvent un effet majeur sur le client ; il est rempli d'espoir et d'optimisme de constater qu'il dispose d'une solution sur mesure pour lui, qu'il a déjà expérimentée et qu'il est confiant de reproduire¹.

Il y a plusieurs types d'exceptions, mais elles partagent toutes la faculté d'aider l'intervenant à faire basculer la conversation de la zone problème à la **zone solution**³. Elles révèlent souvent des **compétences** que le client n'avait pas remarquées¹. Reconnues dès le début de l'intervention, elles peuvent aussi devenir des **précurseurs d'objectifs**. Combinée avec la question miracle (ou ses variantes), elles génèrent beaucoup d'**espoir** chez le client car il découvre des ressources oubliées et il voit que le miracle est déjà en train de se réaliser en partie.

Dès les premières minutes d'une séance initiale, la tâche de l'intervenant est de **guetter**⁴ les exceptions dans le discours du client et de les questionner. Les clients ont tendance à

considérer les exceptions comme des accidents et non comme une partie intégrante de leurs compétences. Pour que l'exception soit réutilisable par le client, il est nécessaire qu'il s'en attribue la responsabilité. L'aidant ne cherche pas à convaincre la personne sinon l'exception devient une autre technique dans le modèle expert. Il reste un « pas en arrière » et vérifie avec le client la signification et l'utilité de ces exceptions¹.

Type de questions d'exceptions.

Questions sur les exceptions au problème.

L'intervenant a avantage à surveiller tout signe où le problème est moins présent ou même tout à fait absent dès le début de l'intervention⁴. Il est étonnant de constater qu'une majorité de clients expérimentent des exceptions. Comme ils sont absorbés par un problème qui dérange leur vie, ils n'ont pas tendance à les remarquer et encore moins à en parler². Voici quelques exemples de telles questions : « ***Vous avez arrêté de boire depuis un an. Je suis impressionné. Qu'est-ce qui vous a amené à prendre cette décision? ; Comment avez-vous réussi cela? ; Que croyez-vous que votre épouse ou vos amis ont remarqué chez vous qui vous a aidé ?*** » Ce type de questions peut aussi s'avérer utile lorsque le client a de la difficulté à se projeter dans le futur ou à identifier des moments de miracle. Les exceptions au problème sont toujours intéressantes pour créer de l'espoir et pousser la conversation hors du problème.

Questions sur les exceptions pré séances.

Des études de l'équipe de Milwaukee⁵ ont établi que les **deux tiers** des clients rapportent des améliorations entre le moment où ils prennent rendez-vous et la première rencontre. Leur identification est associée avec un bon pronostic⁵. Comme ces changements vont généralement dans la direction souhaitée par le client⁵, ces exceptions peuvent aider à préciser l'objectif. L'aidant a donc tout intérêt dès les premières minutes de la séance initiale à être vigilant sur tout progrès rapporté par le client depuis sa demande d'aide⁵.

Par ailleurs, si des exceptions ne surgissent pas spontanément ou s'il est difficile de cerner un objectif, il est intéressant d'utiliser la question posée par les chercheurs⁵ : « ***Nous avons remarqué que plusieurs personnes notent que des choses vont mieux entre le temps où ils prennent rendez-vous et le moment où ils se présentent pour la première rencontre. Avez-vous noté de tels changements dans votre situation ?*** »

Selon certains auteurs⁶, afin d'accélérer ce type de changement, les clients peuvent être incités, dès leur demande d'aide, à **observer** leurs progrès d'ici leur premier rendez-vous. De plus, ces exceptions peuvent permettre par la suite de préciser l'objectif : « ***Si de tels changements se poursuivent, aurez-vous encore besoin de consulter ? En quoi ces changements correspondent à ce que vous désirez dans votre vie ?*** »

Questions sur les exceptions vers le miracle.

Lorsque le client vient de répondre à la question miracle de façon bien détaillée, les questions sur les exceptions suivantes devraient s'imposer naturellement : « ***Quelle est la dernière fois où vous avez remarqué des signes que ce miracle s'est produit même un tout petit peu? ; Qui d'autre dans votre entourage a remarqué de tels changement récemment?*** » Comme le client a baigné dans un futur idéal durant plusieurs minutes, il lui est naturel de poursuivre la conversation sur des moments qui ressemblent à ce miracle dans un passé récent ou lointain. Ces exceptions sont identifiées lorsque le client est prêt à passer à l'action et deviennent alors le matériau de base des solutions du client pour se rapprocher du « miracle ». Nous verrons plus loin comment détailler ces exceptions.

Questions sur les exceptions inter-séances.

Des études⁷ ont mis en évidence que 70 % des clients rapportent spontanément des changements entre chaque rencontre et un autre 15 % des clients découvrent pendant la séance de tels changements pour un **total de 85 %**. Comme ces changements sont une source majeure d'exceptions, l'intervenant a avantage à débiter chaque séance comme suit: « **Depuis notre dernière rencontre, qu'est-ce qui va mieux ? Qu'est-ce qui s'est amélioré ? Que répondrait votre conjoint à ces questions ?** » Si le client ne constate pas de tels progrès, l'intervenant peut rester aux aguets de tels changements apparaissant dans le discours et les détailler au besoin. Comme les exceptions pré séances, ces exceptions peuvent servir à préciser l'objectif. Mais lorsque le client est prêt à changer, elles deviennent des solutions pour avancer vers le miracle.

Questions d'adaptation.

Les questions d'adaptation sont des façons de rechercher de très petits succès à l'intérieur d'une situation très pénible. Elles s'intéressent en particulier à la façon dont la personne s'adapte et compose avec une situation où il serait compréhensible d'abandonner. Certains clients, en particulier, les **personnes ayant perdu espoir** ou les **clients en crise** ne trouvent pas ou peu d'exceptions et ne croient pas au miracle⁸. Ils sont découragés face à leur difficulté et à l'avenir car ils ne perçoivent aucun changement de leur situation peu importe les démarches qu'ils ont entreprises. Les questions d'adaptation sont alors indiquées pour ce type de client. Elles leur permettent de découvrir leurs petites victoires afin d'éviter que leur situation ne s'aggrave davantage⁸. Elles représentent des exceptions à l'intérieur de la lutte de ces personnes pour survivre. Elles orientent aussi la conversation hors du problème et mettent à jour des ressources que ces personnes ne remarquent pas.

Voici quelques exemples de telles questions :

« **Après avoir entendu votre histoire éprouvante, il est facile de comprendre que vous n'avez plus d'espoir.** (Validation) **Et, je suis curieux de savoir ce que vous faites à chaque jour pour continuer à prendre soin de vos enfants (à aller travailler et garder votre emploi, à vous forcer de vous lever à chaque matin, à faire en sorte que les choses ne s'aggravent davantage)** (compliment implicite) **malgré tout ce qui vous est arrivé? ; Qu'est-ce qui vous indiquera que ces choses-là vont se poursuivre ? ; Quoi d'autre ? ; Qui d'autre pourrait répondre à cette question ?** »

Souvent, les quelques petits efforts faits par le client pour survivre deviennent la fondation de ce qu'il doit produire pour sortir de la crise ou du désespoir et, éventuellement, envisager la possibilité d'un meilleur avenir. La première étape pour ces clients est de reconnaître qu'ils font de réels efforts pour survivre, qu'ils ont des ressources et qu'ils peuvent les utiliser pour résoudre leurs problèmes. Ces questions constituent des façons de **blâmer** les clients **positivement** pour leurs succès et leur montrent que l'intervenant a confiance dans leur capacité de résoudre leurs problèmes.

Les questions d'adaptation peuvent aussi être très utiles avec des **clients en crise**¹ :

« **J'aimerais savoir ce qui a été différent pour vous permettre de passer les dernières heures et vous présenter à mon bureau (ce qui s'est passé de différent pour que la crise se résorbe, ce qui fait que l'espoir s'est maintenu) ? Que répondrait votre conjoint (ou un autre proche) à ces questions ? Quoi d'autre ?** »

Détailler et employer les exceptions.

Pour chacune de ces exceptions mentionnées précédemment, voici une série de trois catégories de questions pour les explorer davantage selon l'étape de l'intervention⁹. Ces trois catégories de questions sont opportunes pour le client prêt à changer car elles permettent à la personne de résoudre sa difficulté. Si le client n'est pas prêt à changer, les deux premières séries peuvent être utilisées pour créer le lien thérapeutique et pour

préciser les objectifs.

1. Vérifier l'écologie de l'exception.

Afin de s'assurer que l'exception identifiée soit **significative** et écologique pour le client, voici quelques questions sur les différences⁹. Ces questions sont utiles avec tous les types de relation pour s'assurer que l'exception est convenable pour eux. Je pose ces questions surtout lors des premières séances afin de m'assurer de ne rien imposer au client :

- « **Qu'est-ce qui est différent quand cela arrive?** »
- « **Quelle différence cela fait-il pour vous quand...?** »
- « **Comment cela rend-il votre journée différente?** »
- « **En quoi est-ce différent de ce que vous auriez fait il y a ... (une semaine, un mois, ...)?** » « **En quoi est-ce quelque chose que vous souhaitez qui se poursuive?** »

2. Expliquer l'exception.

Si l'exception est importante pour le client et qu'elle fait sens pour lui, voici la deuxième série de questions pour détailler l'exception : les questions sur le « **comment** »⁹. A mon avis, les réponses à ces questions sont les plus importantes à obtenir car elles vont permettre au client de **s'attribuer le mérite** de ce succès et de découvrir ses compétences. De plus, quand le client pourra répondre à cette série de questions, il sera en mesure de répéter son succès. Si le client n'est pas disposé à passer à l'action et qu'il ne peut pas y répondre, ces questions demeurent utiles car elles deviennent alors des compliments indirects. Voici quelques questions à ce sujet :

- « **Comment expliquez-vous ce succès?** »
- « **Comment avez-vous réussi cela?** »
- « **Qu'est-ce qui vous a aidé à connaître ce résultat ?** »
- « **Que dirait votre conjoint (ou une autre proche) sur ce qui a été utile pour parvenir à ce changement ?** »

Toutefois, ces réponses sont souvent très difficiles à trouver pour le client. Cela est tout naturel en début de traitement car il est envahi par le problème. Il n'a donc pas l'habitude de remarquer les exceptions et, encore moins, d'observer ce qu'il a fait pour réussir ce succès. L'**intervenant** doit demeurer patient, « un pas derrière » et supporter le client dans la recherche d'une réponse satisfaisante. Le client qui ne peut répondre à cette question, ne peut se reconnaître le mérite du succès et ne pourra pas non plus répéter l'exception. La clé pour aider la personne à répondre à cette question est la recherche de détails. Voici un exemple avec une cliente prête à changer qui a de la difficulté à répondre à ces questions :

Int : « **Comment avez-vous réussi ce matin à vous lever tôt et à vous présenter ici malgré votre épuisement et votre conviction que ce ne serait pas utile de venir ?** »

(Question sur le comment de l'exception)

Cl : « *Je ne sais pas.* »

Int : « **Ce n'est pas facile pour vous de répondre à cette question.** (Validation et support) **Mais, manifestement vous avez fait quelque chose de différent d'une journée habituelle pour être ici.** (Compliment) **Je suis curieux de savoir ce qui était différent ce matin à votre réveil d'une autre journée habituelle où vous vous levez plus tard. Quelle est la petite différence qui vous a permis d'être ici ce matin ?** » (Question plus circonscrite sur les différences entre une bonne et une mauvaise journée)

Cl : « *Ben, j'avais mis le réveil avant de me coucher. Quand il a sonné, je n'avais pas le goût de me lever, mais je l'ai fait sans me poser de question. Debout, je n'avais pas plus le goût de venir, mais j'ai déjeuné et j'ai pris le bus. Je ne comprends pas moi-même ce qui est arrivé.* »

Int : « **Ainsi, de mettre le réveil a enclenché une série de comportements qui vous ont amené ici sans que vous compreniez ce qui est arrivé.** (Validation) **Vous avez pris la**

décision de mettre le réveil hier soir et cela semble avoir fait la différence. (Compliment) **J'aimerais comprendre ce qui a vous conduit à prendre cette décision hier soir.** » (Question plus circonscrite sur ce qui a fait la différence)

Cl : « Ben, j'avais pris rendez-vous, c'est normal. »

Int : « Ça peut être normal pour vous d'être à un rendez-vous, mais ce n'est pas le fait de tous. Vous auriez pu à n'importe quel moment ce matin prendre la décision de ne pas être ici. Mais non, vous avez passé par-dessus l'épuisement et le manque de conviction et vous êtes ici. (Validation, regard positif, compliments et support pour chercher une réponse) **Êtes-vous en train de me dire que quand vous prenez rendez-vous, c'est certain que vous allez être présente peu importe la fatigue ou tout autre raison ?** »

Cl : « Oui, je ne manque jamais un rendez-vous, sinon j'annule. »

Comme vous le voyez, l'**intervenant** valide et démontre sa curiosité et son intérêt à trouver une réponse. Il ne se laisse pas distraire par des réponses évasives ou la non reconnaissance de l'exception (« C'est normal »). Il questionne de petits détails qui font la petite différence. Dans ce cas, prendre un rendez-vous devient ainsi la solution pour l'aider à bouger et à surmonter l'épuisement.

3. Répéter l'exception.

Voici la dernière série de questions pour détailler les exceptions. Celles-ci sont appropriées pour le client prêt à passer à l'action car elles servent à le préparer à **reproduire** l'exception dans son milieu de vie naturel entre les séances⁹. Une fois que la personne a répondu aux questions sur le « comment », elle a beaucoup plus de facilité à trouver réponse à ces questions-ci. Quand le client est prêt à répéter l'exception, voici quelques exemples :

- « **Qu'est-ce qui devra arriver pour répéter ce que vous avez réussi à faire ce jour-là ?** »
- « **Supposons que ce succès se reproduit la semaine prochaine, comment le saurez-vous ?** »
- « **Quels seront les premiers signes qui vous indiqueront que ce changement va se reproduire ?** »
- « **Que croyez-vous que votre famille dira qui vous aidera à poursuivre cette journée ?** »

Voici la suite de l'entretien avec la dame ci-haut :

Int : « **Bravo ! Vous êtes une personne responsable et fidèle à vos rendez-vous ! C'est tout à votre honneur de pouvoir respecter vos rendez-vous malgré votre situation actuelle.** (Validation et compliments) **Je suis intéressé à savoir ... si vous deviez décider cette semaine de sortir une seconde fois de la maison pour faire une activité qui vous plait, quel serait la première chose que vous indiquerait que vous allez réussir ?** »

Cl : « Bon... Je prendrais un rendez-vous avec mon amie dans un café. »

Ainsi, la réponse de cette dame est assez évidente. Mais, il est important de la poser si l'aidant veut amener la personne à passer à l'action. Quand le client est prêt à bouger, il est essentiel que les questions le stimulent à poser des actions concrètes. Avec cette question hypothétique mais suggestive, il y a de bonnes chances que cette dame prenne effectivement rendez-vous avec son amie.

En résumé, les questions d'exceptions servent plusieurs fonctions, créer l'espoir, améliorer le lien thérapeutique, découvrir des compétences, préciser le but mais leur rôle premier est de servir de **terreau pour trouver les solutions** sur mesure du client. Ces solutions

attendent seulement d'être mises à jour afin de les activer dans la vie du client. Les avantages des solutions du client sont multiples. L'**intervenant** n'a pas à enseigner au client un nouveau comportement qui peut être difficile à produire et ne pas convenir à sa situation et à son environnement. En mettant à jour une exception, le client devient convaincu que sa propre solution s'adapte à son contexte de vie. Il découvre par le fait même des compétences qu'il ne soupçonnait pas et il se sent confiant de réussir. Quoi de plus simple pour amener une personne à changer que de l'inciter à faire davantage ce qu'il fait déjà de bien !

Toutefois, pour soulever et questionner des exceptions, l'**intervenant** doit avoir une **écoute orientée vers les forces** et les compétences. Une bonne écoute ne suffit pas. Il importe d'entendre derrière les difficultés, les efforts et les compétences de la personne pour résoudre le problème. Selon l'ABOS, plus une personne est étouffée par un problème plus elle a tenté des stratégies pour en sortir, plus elle a fait preuve de résilience pour le surmonter. Avoir une écoute orientée vers les solutions c'est porter attention aux exceptions, aux compétences et à la résilience de la personne. Ainsi, grâce à cette écoute, il devient possible d'identifier des exceptions, de les questionner et ainsi de maintenir une conversation dans la zone solution.

Yves Gros-Louis, *psychologue et directeur du Centre Psycho-Solutions*

Références

1. Berg, I.-K. & Dolan, Y. (2002) **Récits de solution**, Bruxelles : Satas.
2. O'Hanlon, W.-H. & Weiner-Davis, M. (1995) **L'orientation vers les solutions - Une approche nouvelle en psychothérapie**, Bruxelles : Satas.
3. Gros-Louis, Y. (2015) **L'orientation vers les solutions, c'est plus qu'un nom! L'art du possible, Vol 2, janv.** Wendake : Centre Psycho-Solutions.

Disponible au www.psycho-solutions.qc.ca

4. Ratner, H., George, E. & Iveson, C. (2012) **Solution Focused Brief Therapy**, London: Routledge.
5. Weiner-Davis, M. de Shazer, S., & Gingerich, W. (1987) **Using pretreatment change to constrict a therapeutic solution: An exploratory study.** *Journal of Marital and Family Therapy*, 13(4): 359-363.
6. Duncan, B. L. & Miller, S. D. (2003) **Le client, héros de la thérapie**. Bruxelles : Satas.
7. Miller, S. D., Duncan, B. L., & Hubble, M. A. (1997) **Escape from Babel**. New-York : Norton.
8. Dolan, Y.-M. (1996) **Guérir de l'abus sexuel et revivre**, Bruxelles : Satas.
9. Berg, I.-K. (1996) **Services axés sur la famille**, Saint-Hyacinthe : Edisem.

Le coin des lecteurs.

Question de Noëlle : « *J'utilise l'ABOS depuis quelque temps mais j'éprouve souvent de la difficulté à trouver des exceptions chez les clients surtout ceux qui sont très déprimés ou négatifs. Avez-vous une idée comment amener les clients à ne pas revenir sur leurs problèmes constamment?* »

Merci Noëlle pour cette excellente question. La première chose est d'avoir une écoute orientée vers les forces. Malheureusement, le modèle dominant de l'intervention est tourné vers le problème ce qui fait qu'on a souvent tendance à écouter le problème et à négliger les forces et les exceptions. Une bonne habitude à prendre avec un client très négatif est de vous préparer à le recevoir en composant une liste de ses forces avant la rencontre. De cette façon, il devient plus facile de les reconnaître dans le discours problème du client et de les souligner rapidement.

De plus, la façon de poser la question est très importante. Demander en début de séance : « Est-ce que quelque chose va mieux depuis notre dernier rendez-vous? » amène habituellement une réponse négative. Demander à la place : « **Qu'est-ce qui va mieux depuis notre dernier rendez-vous?** » change complètement la donne. Environ 70 % des

gens vont trouver spontanément une exception. En effet, la précédente question inclut une présupposition. Elle suppose que des progrès sont survenus et l'**intervenant** désire savoir lesquels. Ainsi, l'attitude de vouloir trouver des exceptions et d'avoir une écoute orientée vers les solutions est importante mais adopter un langage « solution » est aussi crucial.

Toutefois, avec des personnes désespérées, ces stratégies ne suffisent pas; les questions d'adaptation s'avèrent incontournables. Ces questions consistent à identifier comment la personne s'y prend pour s'adapter à une situation extrêmement difficile. Mais les questions en soi ne suffisent pas. Il importe, au préalable, de valider la personne et de porter un regard positif envers elle. Des exemples de questions d'adaptation sont proposés dans le numéro actuel. Généralement avec une écoute orientée vers les solutions et ce type de questions posées avec une curiosité authentique, la discussion se maintient sur le terrain des solutions.

Si la personne demeure toujours dans la zone problème, il importe de s'assurer de valider suffisamment la détresse de la personne. Avant de poser d'autres questions, prenez le temps de faire des validations plus élaborées et soutenues. Sinon, demandez à la personne d'écrire une liste de ses qualités. Si elle n'en trouve pas demander le point de vue d'une personne qui la connaît bien (question relationnelle). A partir de cette liste de forces, questionnez la personne sur l'histoire de ses forces, de ses effets dans sa vie et de l'impact d'une plus grande présence dans sa vie. Voici quelques exemples :

- « **Quelles qualités ce succès révèle-t-il de vous ?** »
- « **Quand avez-vous pris conscience de cette qualité ?** »
- « **D'où vous vient cette qualité ?** »
- « **Qui d'autre vous reconnaît cette qualité ?** »
- « **Dans quelles situations, cette qualité est le plus remarquée par les autres ?** »
- « **Comment les autres (ou vous) verraient que vous faites davantage usage de cette qualité dans votre vie ?** »

Yves Gros-Louis, *psychologue et directeur du Centre Psycho-Solutions*

Prochaines formations du Centre Psycho-Solutions au Québec Automne 2016 - hiver 2017

[Accédez directement à la page web](#)

Approche narrative / introduction

Québec : 10 et 11 novembre 2016
Montréal : 24 et 25 novembre 2016

Nouveau ! Approche brève orientée vers les solutions / Séminaire d'intégration

Québec : 12 novembre 2016 ; 4 mars 2017 ; 1 avril 2017
Montréal : 28 octobre 2016 ; 11 mars 2017 ; 8 avril 2017

Approche brève orientée vers les solutions / formation de base

Québec : 2 et 3 mars 2017
Montréal : 9 et 10 mars 2017

Rester serein avec vos clients les plus difficiles / dissoudre la résistance

Québec : 16 et 17 mars 2017
Montréal : 23 et 24 mars 2017

Approche brève orientée vers les solutions / formation avancée

Québec : 30 et 31 mars 2017
Montréal : 6 et 7 avril 2017

**Supervision individuelle et de groupe.
Formation sur mesure aux organismes.**

Formations en Europe du Centre Psycho-Solutions

[Accédez directement à la page web](#)

Formations en Europe

Approche brève orientée vers les solutions / formation de base

Mobiliser des clients peu motivés ou non volontaires

Rester serein avec vos clients les plus difficiles / dissoudre la résistance

Bruxelles : 20 au 23 avril 2017
Lausanne : 29 avril au 2 mai 2017

Pour inscription :

Yves Gros-Louis, psychologue

Centre Psycho-Solutions,
418-843-2970

centre@psycho-solutions.qc.ca

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