



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

L'art du possible

Janvier 2017 / Volume 4, no 1

« Le problème n'est pas d'adapter la thérapie à telle classification (de diagnostic), mais de comprendre quelles potentialités les patients nous révèlent de leur aptitude à faire ceci ou cela. »

Milton Erickson

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

Voici maintenant votre dixième numéro de L'art du possible. L'hiver est bien installé, les fêtes sont choses du passé et c'est le début d'une nouvelle année. J'écris ces premières lignes de ce bulletin à l'extérieur en Floride sous le soleil à 28 degrés. Ma conjointe et moi sommes arrivés le 7 décembre dans notre petit paradis dans un camping merveilleux. Nous profitons de notre nouvelle acquisition une roulotte très confortable et la température s'annonce très belle pour les deux prochaines semaines. Nous serons de retour au Québec le 26 février. Je vous rappelle que je reste toujours accessible par téléphone ou par courriel pour toute information et par skype pour de la supervision professionnelle. J'espère que, de votre côté, la période des fêtes a été une belle occasion de partager amour, amitié et compassion pour vos proches et amis. Je vous souhaite une superbe année remplie de bonheur, de partage et de succès dans votre travail et vos projets personnels.

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 dixième article aborde le thème des compétences, la seconde voie (comme les exceptions abordées dans le numéro précédent) pour sortir de la zone « problème » et accéder à la zone « solution ». Après vous avoir rappelé les postulats, les données de recherche les appuyant et le rôle des compétences et de la résilience, suivront diverses questions associées aux compétences ainsi que les questions sur la résilience. Par la suite,

des stratégies pour enrichir les questions sur les compétences et sur la résilience seront présentées. Enfin, des exemples de questions pour transférer ces forces du client dans leurs situations problématiques compléteront cet article. Comme à l'habitude, un extrait de conversation illustrera la façon d'appliquer ces questions dans une situation clinique. Comme vous le verrez, devenir un intervenant orienté vers les solutions requiert un regard positif envers le client et un grand art pour utiliser ces questions de façon créative 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 mars pour le prochain numéro de L'art du possible. Bonne lecture et bonne collaboration !

Yves Gros-Louis, *psychologue*

Les compétences et la résilience: pour rehausser l'espoir et trouver des solutions!

Dans le numéro précédent de L'art du possible (vol 3, no 3), le sujet des exceptions avec les compétences avait été présenté comme l'une des deux voies pour amener la personne dans la zone solution ; l'autre voie étant l'utilisation du futur avec les questions d'objectifs et la question miracle et ses variantes. Nous allons nous centrer dans ce numéro sur les questions sur les compétences et sur la résilience.

Après vous avoir rappelé les postulats, les données de recherche les appuyant et le rôle des compétences et de la résilience, suivront diverses questions associées aux compétences ainsi que les questions sur la résilience. Par la suite, des stratégies pour enrichir les questions sur les compétences et sur la résilience seront présentées. Enfin, des exemples de questions pour transférer ces forces du client dans leurs situations problématiques compléteront cet article. Comme à l'habitude, un extrait de conversation illustrera la façon d'appliquer ces questions dans une situation clinique.

Les personnes possèdent les compétences et la résilience nécessaires pour réussir.

Un des postulats de base de l'ABOS est que le client possède en lui de toutes les ressources pour résoudre les problèmes qui l'amènent consulter. Dans le numéro précédent, nous avons affirmé que le client peut compter sur de nombreuses exceptions pour surmonter ses difficultés. Dans le présent article, nous ajoutons que le client détient des compétences et la résilience nécessaires pour mener la vie qu'il désire. Une compétence est une qualité, une capacité, une force, un talent, un succès, une habileté, une passion dans un domaine particulier de sa vie que ce soit dans sa sphère personnelle, sociale, professionnelle, récréative, scolaire, etc. La résilience est la capacité de l'individu à rebondir suite à une difficulté, un problème personnel, une épreuve, un traumatisme, etc.

La recherche le confirme.

Des chercheurs¹ confirment ce postulat. Ils rapportent que la majorité des personnes, même aux prises avec de sérieux problèmes de santé mentale (dépendance sévère, troubles de la personnalité), s'améliorent par eux-mêmes sans avoir recours à une intervention professionnelle. Ce phénomène est si commun que certains auteurs² affirment que tout changement est un changement auto généré par le client et que l'intervention est un changement auto généré par le client supervisé par un professionnel !

Les études sur la résilience confirment aussi la capacité des personnes à faire face à l'adversité. Les données de recherche rapportent que la majorité des gens, suite à un traumatisme ne développent pas de syndrome pathologique¹. Elles vont encore plus loin en affirmant que, non seulement la majorité des victimes de traumatismes se relèvent, mais aussi que la plupart de ces victimes rencontrent les normes d'une santé mentale supérieure plus tard dans leur vie. Des auteurs³ constatent que le phénomène de la résilience face à l'adversité est commun et robuste.

Rôle des compétences et de la résilience.

Comme les exceptions, les compétences et la résilience du client sont un terreau fertile pour **trouver des solutions** et elles permettent également de déplacer la conversation dans la **zone solution**⁴. Ces questions font découvrir à la personne des forces oubliées, alimentant l'espoir et la motivation au changement. Dès les premières minutes d'une consultation, nous croyons que l'intervenant devrait rester à l'affût des compétences et de la résilience qui surgissent spontanément du discours du client.

A ce sujet, il me vient à l'esprit le cas d'un mari venant consulter pour un problème d'impulsivité envers sa conjointe. Dès le début de la consultation, il me raconte qu'il est entraîneur de soccer pour l'équipe de ses enfants. Je prends quelques minutes pour lui demander comment il a acquis cette compétence de coach, puis je lui demande s'il a des enfants turbulents dans son équipe. Il me répond positivement ; marque un silence et rétorque : « Monsieur si je m'étais posé cette question auparavant, je ne serais pas ici aujourd'hui ! » Nous partons à rire tous les deux et il me décrit de manière détaillée comment il s'y prend pour se contrôler avec les petits « monstres » de son équipe. Il a réalisé par cette discussion sur ses forces qu'il peut agir de la même façon avec sa conjointe. L'intervention n'a duré que 40 minutes et il a quitté le bureau satisfait et confiant !

Questions sur les compétences.

Guetter et trouver les compétences.

Une compétence est un talent, une qualité, une habileté, un intérêt, une expertise, une passion, un succès dans un domaine particulier. S'il est préférable d'être vigilant face aux compétences spontanées du client, il peut arriver pour diverses raisons de vouloir trouver des compétences. Ce peut être pour installer la relation avec la personne ou simplement pour amener la conversation vers la zone solution. Voici quelque question pour trouver des compétences⁵ :

- « ***Dans quelle activité avez-vous le plus de plaisir à passer du temps ?*** »
- « ***Qu'est-ce que vous aimez de vous ?*** »
- « ***Que faites-vous mieux que les autres ?*** »
- « ***Quelles ont été les expériences les plus significatives (en positif) de votre vie ?*** »
- « ***Quelle est la réalisation dont vous êtes le plus fier ?*** »
- « ***Dans quelle situation, vous recevez le plus de compliments ?*** »
- « ***Que répondrait votre conjoint (ou un autre proche) à ces questions ?*** »

Expliquer la compétence.

Dès qu'une compétence est mise à jour, les questions sur le « comment » la compétence s'est développée permettent à la personne de s'en attribuer le mérite. Voici des exemples de questions⁴ après avoir complimenté la personne :

- « ***Ainsi vous êtes un expert de ce jeu électronique. J'aimerais comprendre comment vous en êtes venu à développer cette expertise?*** »
- « ***Impressionnant ! Vous êtes un passionné de l'ornithologie au point d'identifier les oiseaux à leur chant. Racontez-moi comment vous avez appris tout cela?*** »

- « ***Vous avez réussi à créer votre entreprise qui emploie 25 personnes, c'est impressionnant. J'aimerais savoir comment vous vous êtes pris pour réussir?*** »
- « ***Que répondrait votre conjoint (ou un autre proche) à ces questions ?*** »

Voici une conversation avec Jennifer une jeune femme dans la trentaine ayant des problèmes relationnels avec son entourage, surtout au travail, dans une usine. Elle me raconte qu'elle aime les chevaux et qu'elle a un talent particulier pour dresser des chevaux sauvages. Elle reconnaît que quiconque lui amène un cheval que personne n'a réussi à monter, elle réussit à le monter dans les 30 minutes. Voici un extrait de la conversation tenue avec cette femme.

Int : « ***Ainsi, vous êtes capable de monter après quelques minutes un cheval sauvage que personne n'a pu approcher. C'est vraiment impressionnant*** (validation et compliments). ***Je suis curieux de savoir comment vous avez appris cela ? Qui vous a enseigné cela ?*** (Questions pour expliquer la compétence) »

Cl : « Personne ! J'ai appris à communiquer avec les chevaux et à savoir comment les approcher et quand il me permet de le monter. »

Int : « ***Vous avez appris le langage des chevaux toute seule !*** (Validation) ***Je ne connais rien aux chevaux mais j'imagine que cela a dû vous prendre beaucoup de temps et de patience pour apprendre tout cela.*** (Compliments) »

Cl : « Ça n'a pas été difficile pour moi. J'aime tellement les chevaux que cela m'est venue naturellement. Je suis tellement bien avec les chevaux que j'ai appris à comprendre ce qu'ils veulent. C'est difficile à expliquer mais je sais quand je peux approcher un cheval, je sais comment l'approcher pour qu'il accepte ma présence. »

Int : « ***Wow ! Votre amour et votre bien-être avec les chevaux vous ont aidé à apprendre seule le langage des chevaux, à les approcher et à vous faire accepter d'eux!*** (Validation et compliments) ***Je suis curieux que vous me détailliez comment vous vous y prenez pour monter un cheval sauvage ?*** (Questions pour expliquer la compétence) »

Cl : « Je l'approche et je vérifie à chaque geste que je fais si cela lui convient ou non. Je m'assure qu'il soit calme à chaque mouvement que je fais. Cela peut être assez long. Quand il accepte que je le monte, je le sais dans son comportement. C'est difficile à expliquer mais c'est comme ça. »

Par cette conversation, Jennifer nous démontre une grande capacité d'empathie et d'ajustement à l'autre. Ce sont des qualités très utiles si elle voudrait améliorer sa relation avec son patron.

Questions sur la résilience.

Guetter et trouver la résilience.

La résilience est la capacité de l'individu à rebondir suite à une épreuve ou à un problème. Il n'est pas étonnant que la littérature énonce que la résilience est un phénomène commun et robuste³. En effet, qui n'a pas surmonté une épreuve au cours de sa vie que ce soit un deuil, une rupture, un échec important, un traumatisme, un passé familial lourd, etc. ? Qui n'a pas résolu une difficulté comme cesser de fumer, arrêter l'abus d'alcool et/ou de drogues, sortir de la violence, changer de travail, quitter un conjoint, résoudre un problème de santé mentale, etc. ? Si le client n'évoque pas naturellement des indices de résilience, voici quelques questions pour en trouver :

- « ***Quelles difficultés ou épreuves êtes-vous le plus fier d'avoir surmontées ?*** »
- « ***De quelles mauvaises habitudes (cigarettes, alcool, tics, habitudes alimentaires, etc.) avez-vous réussi à vous défaire ?*** »
- « ***Quel virage personnel le plus significatif avez-vous accompli dans votre vie avec succès ?*** »

- « **Quoi d'autre ?** »
- « **Que répondrait votre conjoint (ou un autre proche) à ces questions ?** »

Expliquer la résilience.

Dès que des preuves de résilience sont mises à jour, il est important que la personne puisse s'en donner le crédit. Les questions sur le « comment » la résilience s'est acquise sont le meilleur moyen d'y parvenir. Voici quelques exemples de telles questions :

- « **Bravo ! Vous avez perdu trente kilos en douze mois sans aucune aide. J'aimerais savoir comment vous vous y êtes pris pour réussir cela ?** »
- « **Vous avez porté plainte contre votre agresseur ! Racontez-moi comment vous avez trouvé le courage d'arriver à faire cela ? Comment avez-vous décidé de faire cela ? Quelles sont les principales étapes qui vous ont conduit à ce résultat ? Qu'est-ce qui a vous aidé dans ce long processus de guérison ?** »
- « **Vous avez réglé un épuisement professionnel ! Comment saviez-vous que ce problème pouvait être résolu ? Quels talents, solutions ou habiletés avez-vous développées pour réussir à surmonter cette situation ?** »

Faire l'histoire de la qualité derrière la compétence et la résilience.

Une fois que le client s'attribue le mérite de la compétence et de la résilience, j'aime bien pousser davantage le questionnement sur les compétences avec des questions développées par l'approche narrative⁶. Ces questions, maintenant reprises par l'ABOS, permettent d'ancrer davantage le succès dans une caractéristique de la personne tout en lui conférant une permanence dans le temps. Ces questions ne sont pas nécessaires dans une pratique orientée solution mais elles lui ajoutent une puissance étonnante. Voici quelques exemples de questions pour intérioriser la qualité dans la vie du client :

- « **Quelles qualités (ou forces) ce succès révèle-t-il que vous possédez ?** »
- « **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-elle la plus remarquée par les autres ?** »
« **Quoi d'autre ?** »
- « **Qu'est-ce que cela vous enseigne sur la personne que vous êtes et la personne que vous pouvez être ?** »
- « **Comment les autres verraient que vous faites davantage usage de cette qualité dans votre vie ?** »

Si la personne n'a pas de longue histoire de la qualité ou de sa présence dans sa vie, lui demander :

- « **Sachant que vous avez cette qualité, quelle différence cela va-t-il faire dans votre avenir ?** »

Comme vous le notez, ces questions très puissantes racontent l'histoire de la qualité avec sa durée, sa reconnaissance par l'entourage, sa présence dans diverses situations et les effets de l'utiliser davantage dans le futur.

Poursuivons la conversation ci-haut avec Jennifer :

Int : « **Ainsi, vous installez une relation de confiance avec le cheval en observant son comportement de façon très minutieuse et en vous assurant qu'il reste toujours calme.** (Validation) **Pouvez-vous me dire la qualité qui vous a permis d'arriver à ce résultat ?** (Questions pour identifier la qualité derrière la compétence) »

Cl : « Je dirais la sensibilité. »

Int : « **Depuis quand avez-vous remarqué la sensibilité et dans quelle situation se manifeste cette qualité ?** (Questions pour détailler l'histoire de la qualité) »

CI : « Je dirais qu'à 5-6 ans j'avais cette sensibilité avec les chiens et les chats car je pouvais leur faire faire toutes sortes de choses. »

Int : « *Dès l'âge de 5 ans, vous aviez déjà la sensibilité pour entrer en relation avec les chiens et les chats.* (Validation) *Qui d'autre a remarqué cette sensibilité dans votre vie ?* (Question pour amplifier l'histoire de la qualité) »

CI : « Mon conjoint voit cela à chaque fois que je suis avec les chevaux et il est impressionné de ce que je peux faire avec eux. Il le voit aussi quand il me parle de ses problèmes. »

Transférer la compétence, la résilience et la qualité dans la situation actuelle.

Lorsque le client est prêt à passer à l'action, il devient alors possible d'utiliser la compétence et la résilience comme une solution pour atteindre l'objectif. Il s'agit essentiellement de transférer la compétence dans le contexte actuel. La créativité de l'intervenant est alors utile pour effectuer ce transfert⁴. Voici quelques exemples :

- « *Vous venez de me raconter comment vous êtes devenu un entrepreneur accompli, si vous devenez « entrepreneur de votre vie », qu'est-ce qui sera différent face à cette situation ?* » « *De quelle façon cette passion ou cette compétence vous aidera à arriver au miracle (ou à résoudre ce problème) ?* »
- « *En quoi cette qualité (ou ce talent) sera utile pour atteindre le changement que vous désirez ?* »
- « *En manifestant davantage cette qualité dans votre situation actuelle, qu'est-ce qui sera différent ?* »

Poursuivons la conversation ci-haut avec Jennifer :

Int : « *Votre conjoint remarque la sensibilité très souvent chez vous et cela lui inspire confiance pour vous parler de ses problèmes.* (Validation et compliments) *Supposons que vous vouliez manifester davantage cette qualité dans votre relation avec patron pour « l'apprivoiser », qu'est-ce qui serait différent chez vous ?* (Question pour transférer la qualité dans la situation problématique) »

CI : « Au lieu de le prendre de front en l'attaquant, je m'assurerais qu'il reste calme pour lui dire ce que j'ai à lui dire. »

Comme on le remarque, la conversation sur la compétence place Jennifer en position d'expert et elle peut nous enseigner son expertise en dressage de chevaux sauvages⁷. La mise à jour de sa sensibilité particulièrement étonnante pour décoder le langage équestre nous indique qu'elle l'utilise depuis longtemps et particulièrement dans sa relation de couple. En renouant avec une compétence oubliée Jennifer reprend du pouvoir et sait comment « apprivoiser » son patron.

En résumé, les questions sur les compétences et sur la résilience sont d'excellentes façons de découvrir les forces du client. Cette mise à jour permet d'amener la conversation dans la zone solution et de rehausser l'espoir et confiance dans l'avenir autant chez le client que chez l'intervenant. En enrichissant le questionnement, il devient même possible d'utiliser les forces du client pour résoudre la situation problématique (ou aider à atteindre le changement désiré).

Cependant, il est essentiel d'avoir une alliance solide et une écoute orientée vers les compétences pour que le client accepte d'aller dans la zone solution. Sans une validation adéquate et une reconnaissance de la situation problématique, le client peut ressentir que l'intervenant minimise ses difficultés et refuser de suivre ce dernier dans cette direction.

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

Références

1. Bohart, A. C. & Tallman, K. Clients : (2010) **The neglected common factor in psychotherapy**. Dans B. L. Duncan, S. D. Miller, B. E. Wampold & M. A. Hubble, &, (Eds) *The Heart & Soul of Change. What Works in Therapy?* Second Edition. Washington : American Psychological Association.
2. Prochaska, J.O., Norcross, J. C., & DiClemente, C. C. (1994) **Changing for Good**. New-York: Morrow.
3. Masten, A. S. (2001) **Ordinary Magic: Resilience processes in development**. *American psychologist*, 56, 227-238.
4. Ratner, H., George, E. & Iveson, C. (2012) **Solution Focused Brief Therapy**, London: Routledge.
5. Bannick, F. (2010) **1001 Solution-Focused Questions: Handbook for Solution-Focused Interviewing**. New-York : Norton.
6. Morgan, A. (2000) **What is Narrative Therapy?**, Adelaïde : Dulwich Centre Publications.
7. Duncan, B. L. & Miller, S. D. (2003) **Le client, héros de la thérapie**. Bruxelles : Satas.

Le coin des lecteurs.

Question de Berthe : « *Je suis une débutante avec l'ABOS et j'aime particulièrement les questions sur les compétences car elle amènent une légèreté dans l'intervention. Cependant, plusieurs clients ont tendance à ne pas répondre à ces questions malgré toute ma bonne volonté. J'aimerais avoir quelques idées pour amener les clients à répondre à ces questions.* »

Merci Berthe pour cette question. Ma première observation porte sur la validation préalable de la souffrance du client. Il est essentiel d'avoir installé un lien de confiance et que le client se sente compris avant de poser une question sur les forces. Sinon, la personne peut percevoir la question sur les compétences comme un manque d'empathie. Il ne faut pas oublier que la personne est préparée à raconter toute l'histoire de sa détresse. Pour la personne accepte de sortir de la zone problème, surtout en début d'intervention, elle doit sentir que l'intervenant a vraiment bien saisi l'ampleur de sa détresse.

Mon second point est la façon de poser la question. Il est essentiel d'utiliser la présupposition et de montrer une attitude convaincante. Par exemple, demander « Croyez-vous que vous avez une qualité particulière pour être capable de faire cela? » invite le client à dire non et à continuer à discourir sur ses difficultés. Il est préférable d'utiliser cette formulation : « **Quelle qualité vous a permis d'être capable de faire cela?** » Par contre, il ne faut pas être trop enthousiaste. Je me rappelle que lors du début de ma pratique orientée vers les solutions, je félicitais de façon trop prononcée le client. Il est toujours préférable que ce soit le client qui se félicite lui-même. Ainsi, si le client juge que le succès ne mérite pas de félicitation ou d'être développé, l'intervenant doit respecter l'opinion du client et ne rien forcer. Comme je dis souvent : « L'intervenant propose et le client dispose ».

Cependant, malgré une excellente validation et une attitude convaincante, il peut arriver que des clients refusent de répondre. Il est préférable alors de se tourner vers les questions d'exceptions et les questions d'adaptation. À ce sujet, je vous réfère au dernier numéro et en particulier à la réponse donnée dans le coin des lecteurs. Si la voie des exceptions n'est guère plus productive, il reste alors la voie du futur avec les questions d'objectif et la question miracle pour amener la discussion dans la zone solution (voir L'art du possible, vol 1 no 2).

Enfin, d'autres clients sont très inconfortables de parler de leurs qualités, sont très négatifs ou ne voient pas leurs forces. Les questions relationnelles à partir de personnes qui portent un regard positif sur eux constituent alors une alternative intéressante pour que ces clients acceptent d'en parler. À partir du point de vue de ces personnes, toutes les questions vues dans le présent numéro peuvent être posées. Quand le client répond aux questions pour expliquer la compétence et son histoire, il est possible alors de lui retourner les questions directement de la façon suivante :

« Quel est l'effet de cette conversation sur vous (ou de voir que cette personne vous reconnaît cette qualité depuis longtemps) ? »

« **Que dirait cette personne sur l'effet que cette qualité (ou compétence) a eu dans sa vie? Pour son avenir ?** »

« **Sachant que cette personne sait cela de vous, qu'est-ce qui sera différent dans votre avenir?** »

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 brève orientée vers les solutions / formation de base

Québec : 2 et 3 mars 2017

Montréal : 9 et 10 mars 2017

Nouveau ! 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>