



**Yves Gros-Louis, psychologue**  
Centre Psycho-Solutions,  
[centre@psycho-solutions.qc.ca](mailto:centre@psycho-solutions.qc.ca)  
<http://www.psycho-solutions.qc.ca>

## L'art du possible

Novembre 2017 / Volume 4, no 4

*«Tous les pouvoirs dorment dans ton esprit, comme les diamants dans la mine. Il ne tient qu'à toi d'y descendre, muni de la lampe de la sagesse.»*

**Sagesse des Premières Nations d'Amérique**

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

Voici maintenant votre treizième numéro de **L'art du possible**. L'automne est bien installé et je termine le programme de l'automne du Centre Psycho-Solutions. Cette saison a été particulièrement intense en formations données dans plusieurs régions particulièrement en Gaspésie où j'ai séjourné une dizaine de jours. Ma conjointe et moi avons très hâte de retrouver en Floride dans les prochains jours notre deuxième maison dans un adorable terrain de camping. Nous serons de retour à la fin février pour que je puisse donner les sessions de formation de l'hiver 2017 (programme ci-joint en fin de document). Même si le repos est en premier plan, je vais préparer les prochains numéros de **L'art du possible**. En outre, je resterai disponible pour de la supervision professionnelle par Skype et toujours accessible par courriel et par téléphone pour toute information au sujet de mes activités de formation. J'espère que, de votre côté, ces derniers mois ont permis de reprendre le travail à un rythme humain avec des résultats satisfaisants pour vos clients.

Je vous rappelle que je suis intéressé à recevoir vos commentaires et vos réactions à mes écrits tout comme vos réflexions et vos succès 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. Cette revue électronique porte non seulement sur l'ABOS (approche brève orientée vers la solution) 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 treizième article présente un outil extrêmement efficace et simple de l'ABOS pour favoriser le changement, les questions à échelle. L'ABOS en fait un usage intense et original à chaque séance pour mettre en évidence les exceptions, les détailler et inviter les clients à faire un pas

vers le futur souhaité. Dans ce numéro, vous aurez, comme à l'habitude, de nombreux extraits de conversation pour faciliter l'application de cet outil extrêmement pertinent pour tout intervenant voulant réduire la durée de son intervention. Comme vous le verrez, devenir un intervenant orienté vers les solutions requiert beaucoup de doigtée envers les particularités du client et un grand **art** pour parler un langage d'action favorisant 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*

## **Le langage simplifié du changement : les questions à échelle !**

Dans les deux derniers numéros, j'ai présenté en détail les divers types de collaboration des clients (client en position acheteur, en position demandeur plaignant, en position demandeur désespéré et client en position visiteur) et la façon suggérée par l'ABOS pour s'ajuster au mode de collaboration unique de chaque personne. Dans le numéro de mars 2017, j'ai présenté des extraits de conversation avec des clients dans chaque type de position afin d'illustrer en quoi ces personnes sont motivées. Dans le dernier numéro, j'ai détaillé les attitudes et les stratégies pour amplifier la motivation de chacune des positions. La suite des extraits de conversation a permis de rendre concrète l'intervention pour chaque position.

Ce numéro présente un outil extrêmement efficace et simple de l'ABOS pour favoriser le changement, les questions à échelle. Même s'il est possible d'utiliser ces questions dans de multiples contextes, l'ABOS en fait un usage intense et original à chaque séance. Elles servent à mettre en évidence des exceptions, à expliquer leur occurrence, à détailler et à préparer le prochain pas vers le futur souhaité. Dans ce numéro, vous aurez comme à l'habitude de nombreux extraits de conversation pour faciliter l'application de cet outil extrêmement pertinent pour tout intervenant voulant réduire la durée de son intervention. Après un extrait illustrant la magie des chiffres, vous sera présenté des séries de questions pour faire progresser le client en direction du futur désiré. En outre, des précautions et des façons de contourner certaines difficultés liées à l'emploi de ces questions seront abordées.

### **La magie des chiffres.**

Les questions à échelle ne sont pas une création de l'ABOS. Cependant, elle en fait un usage tout à fait original. Alors que les approches centrées sur le problème utilisent les échelles pour mesurer divers aspects du problème, l'ABOS les adopte pour mesurer le **niveau de progrès en direction du miracle**<sup>1</sup> ou de l'objectif. Elle a choisi une échelle de 10 points (1 à 10). Cela donne un nombre de points suffisamment grand pour que le client puisse observer de petits changements, et un nombre suffisamment petit pour qu'il puisse faire la différence entre les niveaux de l'échelle<sup>2</sup>. L'intervenant définit les points le plus haut et le plus bas selon l'aspect à évaluer pour que l'échelle reste valable<sup>2</sup>. Personnellement<sup>3</sup>, j'ai l'habitude de déterminer que 10 est l'atteinte du miracle (ou la fin des séances) et 1, le moment où la personne a pris rendez-vous (ou le moment où le problème est à son maximum).

Il y a une certaine magie dans les chiffres<sup>4</sup>. Quand le client donne un estimé de son progrès en regard du miracle sur une échelle numérique, l'intervenant a une meilleure idée de la situation. De plus, cela permet au client de sortir de la logique du tout ou rien en l'amenant à se situer sur une échelle plus nuancée (1 à 10)<sup>5</sup>. Les questions à échelle sont particulièrement utiles lorsque le client présente sa difficulté de façon floue, quand la personne est mal à l'aise de raconter son

passé, ou en consultation familiale afin que chacun compare son évaluation d'une situation<sup>5</sup>. En outre, elle permet de mesurer le niveau de risque tout en demeurant tourné vers le futur<sup>6</sup>.

Voici un extrait de l'utilisation de l'échelle avec une adolescente dans un contexte familial pour illustrer la magie de chiffres, c'est-à-dire la vitesse et l'aisance avec laquelle les questions à échelle favorisent le changement :

**Int :** « **Supposons que 10 signifie le niveau que tu auras quand le miracle sera réalisé, et 1 signifie le niveau que tu avais quand tu as appelé pour prendre rendez-vous, où te situes-tu aujourd'hui sur une échelle entre 1 et 10 ?** »

**Cl :** « Je dirais un 3. »

**Int :** « **Wow ! Déjà, tu as commencé à faire des progrès.** (Compliments) **Qu'est-ce qui te fait dire que tu es à 3?** » (Question à échelle pour détailler le 3)

**Cl :** « Ben, on ne se chicane pas autant. Hier, on a soupé et j'ai aidé à ramasser la table. On n'a pas parlé. Mais on a collaboré pour la vaisselle. »

**Int :** « **Wouah! Vous avez soupé ensemble, vous avez collaboré et vous vous êtes moins chicané.** (Validation et compliment) **Comment as-tu fait cela?** » (Question sur les exceptions sur le comment du 3)

**Cl :** « J'ai réfléchi à ce qu'on avait dit la dernière fois. Vous savez, quand vous m'avez interrogé sur mon miracle? On mangeait ensemble tous les soirs et on avait du plaisir. Alors, je me suis dit que ça pourrait aider de souper ensemble. »

**Int :** « **Ainsi, tu es vraiment décidée à améliorer l'atmosphère de la maison.** (Validation et regard positif) **Quels effets ont eu tes efforts sur ta famille?** » (Question sur les différences pour l'écologie du 3 pour la famille)

**Cl :** « Ouais. Je crois que ma mère a été surprise que je sois là. Elle avait l'air heureuse que je l'aide. Mon frère n'a pas parlé mais il semblait plus souriant. »

**Int :** « **Eh bien, tu as réussi à surprendre ta mère, à la rendre heureuse et à faire sourire ton frère !** (Compliment) **Quelle différence cela fait-il pour toi de souper ensemble sans chicane et de voir ta mère heureuse et ton frère plus souriant?** » (Question sur les différences pour vérifier l'écologie du 3 pour elle)

**Cl :** « J'ai eu plus le goût de rester à la maison, de faire plaisir à ma mère en l'aidant pour la vaisselle. J'ai été moins tentée de la faire fâcher. J'ai même écouté la télé avec elle après souper. »

**Int :** « **Ainsi, ce fut une bonne chose ce souper. Est-ce quelque chose tu aimerais qui arrive plus souvent?** » (Question sur la pertinence du 3)

**Cl :** « Oui, mais ça pourrait être mieux. »

**Int :** « **Ainsi, tu veux que les choses aillent mieux à la maison, avec ta mère. Tu as commencé à le faire.** (Validation et compliment) **A quel chiffre, de 1 à 10 aimerais-tu te situer la semaine prochaine?** » (Question à échelle sur le prochain pas)

**Cl :** « Quatre (4), ça serait bien. »

**Int :** « **Comment sauras-tu que tu es à 4?** » (Question à échelle pour visualiser le 4 comme objectif)

Comme le démontre cet extrait, les questions à échelle utilisées de cette façon sont utilisées après que le futur désiré ait été détaillé et représentent une nouvelle façon de poser des questions d'exceptions. Cette façon originale de questionner les exceptions est particulièrement utile avec les adolescents, les hommes, ou toutes personnes peu volubiles et très concrètes. Comme cet extrait l'illustre, elles facilitent la mise à jour d'exceptions, la mesure du progrès et le passage au prochain pas.

### **Séquence de questions pour faire avancer vers le futur souhaité.**

Analysons ce qui a été fait dans l'extrait précédent. Voici quatre séries de questions<sup>3</sup> à échelle pour aider la personne à se rendre au prochain niveau sur l'échelle.

La première étape est de **vérifier l'écologie** de l'exception, c'est-à-dire en quoi l'exception est satisfaisante pour le client. Voici quelques questions à cet effet :

- « **Quelle différence ce progrès a-t-il fait pour vous ?** »
- « **Comment tes proches ont réagi à ce changement ?** »
- « **En quoi ce changement va dans le sens de ce que tu souhaitais pour toi ou pour tes proches ?** »
- « **En quoi est-ce quelque chose que tu as aimée ? ; Qui a plu à ta famille ? ; Que tu voudrais qui arrive plus souvent ?** »

La seconde série de question consiste à faire **visualiser le niveau désiré** par le client pour la prochaine semaine ou séance. Il est important ici de ne pas demander une question qui implique des actions (« Que devez-vous faire pour être à 4 ? ») car elle met de la pression inutilement sur le client.

Voici quelques exemples de questions à ce titre :

- « **Qu'est-ce qui sera différent à 4 qui n'arrive pas à 3 ?** »
- « **Supposons que l'on se rencontre dans une semaine et que vous avez progressé d'un point, que verrez-vous alors de différent ?** »
- « **Quand vous serez rendu à 4, que croyez-vous que votre mère (ou conjointe) va remarquer de différent chez vous ?** »
- « **Quoi d'autre ?** »

Troisièmement, la tâche de l'intervenant est d'**identifier et de explorer le comment du prochain pas**. Cette étape difficile est essentielle pour que le client puisse reproduire l'exception. S'il ne peut répondre à cette question, l'exception risque d'être rejetée ou considérée comme un hasard.

- « **Quelle est la dernière fois où vous avez fait quelque chose qui ressemble à ce 4 ?** »
- « **Qui d'autre vous a vu récemment faire quelque chose qui ressemble à ce 4 ?** »
- « **Quoi d'autre ?** »
- « **Comment avez-vous réussi cela ?** »
- « **Qu'est-ce qui vous a aidé à faire ce 4 ?** »
- « **Qu'est-ce qui était différent cette fois-là comparativement aux autres fois où vous n'étiez pas à 4 ?** »
- « **Que dirait un proche qui peut répondre à ces questions ?** »

Quatrièmement, la série de question la plus facile pour supporter le client à **répéter le 4** peut se formuler ainsi. Cette série de question invite la personne à visualiser ou à imaginer ce qu'il le fera pour se rapprocher de son futur idéal. Remarquer qu'il n'y a en aucun moment des questions d'action tout au long du questionnement pour éviter de mettre une pression inutile sur le client.

- « **Qu'est-ce qui vous aidera à répéter le 4 la semaine prochaine ?** »
- « **Quel sera le premier signe qui vous (ou à un proche) indiquera que vous vous dirigez vers le 4 la semaine prochaine ?** »
- « **Quoi d'autre ?** »
- « **Que dirait un proche qui peut répondre à ces questions ?** »

### **En cas de difficulté à expliquer l'exception.**

Quoi faire si le client ne trouve pas une exception ressemblant au 4 ? L'intervenant inexpérimenté peut être tenté d'aller trop vite vers le 4. Il est important de bien détailler le succès du 3 au préalable en faisant nommer par le client au moins 3 ou 4 bonnes raisons d'être

à 3. L'intervenant doit demeurer persévérant et croire que des exceptions existent en posant des questions relationnelles. Une autre option consiste à orienter la conversation vers les forces et les compétences, vers ce qui va bien dans sa vie ou vers tout autre aspect positif<sup>2</sup>. Pendant cette discussion, le client commence à changer sa vision de la situation et peut alors se rappeler quelque chose qui ressemble à un 4.

Une autre possibilité consiste à demander<sup>2</sup> : « **Quel est le niveau le plus élevé que vous avez atteint dans votre vie sur cette échelle ?** » Il y a de fortes chances que la personne ait un obtenu un niveau plus élevé, par exemple un 6. A ce moment, le clinicien détaille ce succès de ce 6 et revient sur le comment du 4 situé dans ce passé lointain.

### **Quelques précautions.**

L'utilisation des questions à échelle commande une certaine pratique et vigilance. Il est important que le niveau 1 et le 10 soit clairement identifié par l'intervenant. Les nocives de l'approche manquent souvent de clarté à ce sujet ce qui rend alors la réponse du client inutilisable<sup>2</sup>. Dans certains cas particuliers (personnes dépressives, désespérés), il peut être nécessaire de réduire l'écart car l'intervalle d'un point leur apparaît trop grand<sup>5</sup>. L'intervenant doit s'ajuster à la personne et considérer que le prochain pas débute par des demi-points voire des dixièmes de points :

« **Supposons que la semaine prochaine, vous avez progressé d'un demi-point (ou même d'un dixième de point), que verrez-vous alors de différent ?** »

« **Quels indices vous révéleront que vous avez progressé d'un demi-point (ou même d'un dixième de point) ?** »

« **Comment votre entourage saura que vous avez progressé d'un demi-point (ou d'un dixième de point) ?** »

### **Illustration du rattrapage d'une erreur avec une cliente.**

En début de traitement, surtout avec les personnes qui sont au bas de l'échelle, l'intervenant doit être vigilant de ne pas proposer ou de ne pas accepter que le client se fixe un prochain pas trop difficile. J'ai fait une erreur importante avec une cliente qui m'a permis de développer un outil très pertinent avec ces personnes. Je propose dorénavant une seconde échelle pour mesurer le niveau de confiance de réussir le prochain pas<sup>3</sup>.

Cette cliente présentait des problèmes d'affirmation majeurs. Mariée à conjoint ayant de multiples dépendances, elle subissait ses frasques sans dire un mot depuis 5 ans. Technicienne dans un hôpital, elle acceptait contre son gré les demandes des clients et des médecins depuis des années. À la fin de la séance initiale, je n'avais pas eu le temps de déterminer avec une échelle le prochain pas. Je lui ai proposé à la hâte un « petit » devoir : exprimer une seule fois au moment de son choix à son conjoint ses sentiments quant à ses frasques sans lui demander de changement.

Elle est revenue à la deuxième séance tellement dépitée de son échec qu'elle a failli annuler toute sa démarche. J'avais considéré cette tâche comme facile mais j'avais fait l'erreur de me fier à mon point de vue et non à celui de la cliente. J'ai immédiatement reconnu mon erreur de cette façon : « **Madame, si vous n'avez pas réussi ce n'est aucunement de votre faute. C'est uniquement la mienne. Je vous ai demandé de faire quelque chose de beaucoup trop difficiles pour vous. Je prends toute la responsabilité de cet échec.** » Quand l'intervenant fait une erreur, il est préférable de la reconnaître immédiatement et de protéger ainsi l'estime du client. Voici comment s'est poursuivie cette séance :

**Int :** « **J'aimerais savoir sur une échelle de 1 à 10, 10 étant l'affirmation idéale que vous aimeriez avoir et que vous n'avez plus besoin de venir aux séances et 1 l'opposé, où vous situez-vous actuellement ?** » (Question à échelle pour déterminer le niveau de départ)

**Cl :** (Sans surprise elle répond) « **Je suis à 1.** »

**Int :** « *Je suis assez certain que de parler de vos sentiments à votre mari est beaucoup plus qu'un 2 ?* » (Question pour confirmer que la tâche était trop difficile)

**Cl :** « *En effet, je dirais que parler à mon mari est un 7.* »

**Int :** « *Bon, en vous demandant de faire un 7 alors que vous êtes à 1, je vous conduisais à l'échec à coup sûr ! Alors, on va d'abord préciser le 2 pour commencer.* (Normalisation de l'échec et reconnaissance de l'erreur par l'intervenant) *Quand vous serez à 2, qu'est-ce qui sera différent au niveau de l'affirmation ? Que verrez-vous de différent du 1 actuel, que ce soit au travail, à la maison ou ailleurs dans votre vie ?* » (Question à échelle pour visualiser le 2 en suggérant un indice d'affirmation hors du couple)

**Cl :** « *Un 2, ça serait... Bon, vous savez que je suis secrétaire médicale et, qu'à tous les matins, il y a une file d'attente pour le sans rendez-vous dont je dois m'occuper. Un 2 serait que je dise aux personnes qui passent devant la file d'attente de retourner à la fin de la file.* »

**Int :** « *Bon, il me semble que ce soit un gros pas que vous proposez. J'aimerais être sûr que cette fois vous allez réussir. Je vais vous poser une autre question.* (Validation et explication du processus de questionnement) *Sur une échelle de 1 à 10, 10, étant que vous sûre de réussir cela la semaine prochaine et 1 le contraire, où vous êtes-vous sur cette échelle ?* » (Question à échelle sur la confiance de réussir le 2)

**Cl :** « *Je dirais un 8.* »

**Int :** « *Vous êtes très confiante de réussir !* (Validation et compliment) *Je suis curieux de savoir ce qui vous donne autant de confiance de réussir cela la semaine prochaine ?* » (Question pour valider le niveau de confiance à 8)

**Cl :** « *Ben... je suis tellement tannée que les gens se moquent de moi et abusent de mon silence. Il m'est arrivé d'être très fâchée quand je voyais des gens ne pas respecter la file d'attente. J'ai failli tellement souvent parler. Je pense que je suis prête à le faire maintenant.* »

**Int :** « *Ainsi, vous vraiment tannée de ce problème que vous sentez que vous êtes prête à parler et la colère peut vous aider à le faire.* (Validation et reformulation de ce qui aide à être à 8) *Quand avez-vous fait quelque chose qui ressemble à ce 2 ?* » (Question sur les exceptions pour trouver ce qui va l'aider à faire ce 2)

**Cl :** « *Avec mes enfants, je me fâche plus qu'avant et je suis ferme pour le coucher depuis 2 mois !* »

**Int :** « *Bon, vous êtes capable de vous fâcher avec vos enfants et d'être ferme avec eux pour le coucher.* (Validation et compliments) *Qu'est-ce qui vous aide à faire cela avec vos enfants ?* » (Question sur les exceptions sur le comment pour permettre de répéter le 2)

**Cl :** « *Je suis fatiguée le soir, je suis tannée d'être obligée de me lever 5-6 fois le soir. Ce qui m'aide c'est de penser que je vais pouvoir me reposer en tenant mon bout.* »

**Int :** « *Bon, ce qui vous aide, c'est encore la colère et le fait de penser aux avantages d'être ferme avec eux. C'est la même recette qui fait que vous vous sentez prête à faire ce 2 : utiliser votre colère et voir les avantages de parler.* (Validation, regard positif, reformulation de ce qui aide) *Quelle différence cela va-t-il faire pour vous de réussir ce 2 ?* » (Question sur les différences pour augmenter les avantages de faire le 2)

**Cl :** « *Je vais être fière de moi car ça sera la première fois que je vais faire une chose comme ça en public. Ça va être tout un exploit pour moi ! De plus, ça va peut-être faire que mes collègues vont arrêter d'abuser de ma bonté.* »

Ainsi, à la fin de cet échange, l'intervenant est devenu aussi confiant que la cliente de la réussite du 2. Qu'est-il arrivé avec cette cliente ? A la troisième séance, elle est arrivée emballée par les succès qu'elle avait connus au point qu'elle se disait à 5 ! Difficile à croire mais elle a fait des pas de géant en une semaine ! Elle a fait le 2 le lendemain ! Le surlendemain, encouragée par ce succès, elle s'est affirmée avec une collègue trop envahissante ! Puis, une autre journée, elle a poursuivi avec un médecin qui abusait de sa bonté. Enfin, elle a résolu un problème avec son mari en l'empêchant d'avoir accès au compte de banque familial. La thérapie s'est terminée à la cinquième séance avec un solide 8. Je n'imaginai pas que le changement surviendrait si vite surtout après la deuxième séance. Comme le dit Steve de

Shazer<sup>1</sup>, le « succès entraîne le succès ».

### **Une nouvelle série de questions à échelle en début d'intervention.**

Cette expérience m'a amené, par la suite, à devenir très vigilant pour éviter de faire vivre des insuccès avec une personne qui est au bas de l'échelle ou très pessimiste. Voici pourquoi j'ai développé cette seconde échelle sur la confiance de réussite en début de traitement. Voici quelques exemples :

« **Quel est votre niveau de confiance d'être à 4 la semaine prochaine ?** »

« **Qu'est-ce qui explique que vous avez ce niveau de confiance ?** »

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

Une fois que la personne a vécu des succès pendant 2 ou 3 séances, cette échelle n'est plus aussi nécessaire. La personne comprend alors l'importance de se fixer des étapes réalistes.

Selon moi, le seuil acceptable de confiance que devrait avoir la personne face à un prochain pas devrait se situer au minimum à 8. Si la personne place son niveau de confiance en dessous de 8, il est préférable de réduire le prochain pas. Avec la cliente ci-haut, j'aurais plutôt visé un 1.5 et je me serais assuré d'obtenir un niveau de confiance d'au moins 8.

### **Autres précautions.**

Il arrive à l'occasion que des personnes soient « pressées » et déterminent un prochain pas qui est trop grand. Voici ce que peut faire l'intervenant avec un client qui est à 3 et qui désire déterminer un 4 qui semble difficile :

**Int :** « **Euh, ce que vous me dites me semble assez difficile. Sur une échelle de 1 à 10, dix étant la fin des séances et 1 le moment où vous m'avez contacté, j'aimerais savoir où vous serez quand vous aurez fait cela ?** » (Question à échelle pour s'assurer que le 4 est vraiment un 4)

**Cl :** « **Je dirais que je serai à 7.** »

**Int :** « **Bon, vous venez de me décrire un 7, c'est bien. (Validation) Vous êtes à 3. J'aimerais avoir une idée de ce qu'est un 4. Qu'est-ce que vous ferez de différent à 4 que vous ne faites pas à 3 ?** » (Question à échelle pour préciser le 4)

### **Une question à toutes les sauces !**

Les questions à échelle permettent aussi d'évaluer le **risque suicidaire** (ou tout autre risque) qui pourrait inquiéter l'intervenant en gardant la perspective du miracle. Voici un extrait avec un client avec un risque suicidaire qui a répondu auparavant à la question miracle :

**Int :** « **Alors sur une échelle de 1 à 10 (10 signifie que ce miracle que vous avez décrit est devenu réalité, et 1 signifie que vous allez vous tuer aujourd'hui), où vous situez-vous sur cette échelle ?** » (Question à échelle pour évaluer le risque suicidaire en maintenant le miracle en vue)

**Cl :** « **A peu près 5. Je ne vais pas passer à l'acte. Je sais que ça n'arrangera rien.** »

**Int :** « **Actuellement, vous êtes loin de vouloir vous tuer. (Validation) Quel est le point le plus bas que vous ayez atteint sur cette échelle ?** » (Question à échelle pour faire l'historique suicidaire)

**Cl :** « **A peu près 2. J'y ai pensé, mais je n'ai fait aucune tentative.** »

**Int :** « **Donc, vous avez toujours réussi à éviter de passer à l'acte. (Validation et compliment) Qu'avez-vous fait pour passer de 1.5 à 5 ?** » (Question à échelle sur le « comment » du 5 afin de connaître ses solutions)

**Cl :** « **C'était il y a 3 ans. Je n'avais pas encore eu ma fille. Me tuer m'apparaissait comme une option. Ma fille a changé ma vie. Pour moi, c'est impensable de me tuer.** »

Ces questions nous permettent de savoir que le client a eu un épisode d'idées suicidaires sans tentative il y a 3 ans, qu'il n'y a pas de risque suicidaire actuel et que sa fille représente une protection contre de tels gestes. En outre, en gardant le miracle dans l'échelle, l'orientation vers

le futur est préservée et il demeure possible de reprendre le questionnement vers le miracle.

Les questions à échelles peuvent être utilisées pour diverses situations comme le font les approches centrées sur le problème (investissement émotif, motivation, espoir, estime de soi, etc.). La différence est que l'ABOS détermine toujours le 10 comme la fin de l'intervention (ou le miracle atteint) alors que, généralement, les approches traditionnelles considèrent le 10 comme le problème au maximum. Selon moi, il est beaucoup plus stimulant de chercher à augmenter son score sur l'échelle.

Il n'y a pas de limite à la créativité pour utiliser les échelles à toutes les sauces. Ce qui importe est d'adapter l'échelle en fonction de ce qui surgit durant la conversation. Ces questions ne sont qu'un outil au service du client et de l'intervenant. Il ne faut pas en abuser inutilement. Personnellement, j'utilise les questions à échelle sur le progrès pratiquement à chaque rencontre car elles permettent de vérifier que le client avance à chaque rencontre et de savoir quand mettre fin à l'intervention.

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

## Références

1. de Shazer, S. (1996) **Différence - Changement et thérapie brève**, Bruxelles : Satas.
2. Ratner, H., George, E. & Iveson, C. (2012) **Solution Focused Brief Therapy**. London: Routledge.
3. Gros-Louis, Y. (2014) **Approche brève orientée vers les solutions / Formation de base**. Document de formation non publié. Wendake : Centre Psycho-Solutions.
4. de Shazer, S. (1999) **Les mots étaient à l'origine magiques**. Bruxelles : Satas.
5. Berg, I.-K. (1996) **Services axés sur la famille**. Saint-Hyacinthe : Edisem.
6. Dolan, Y.-M. & Pichot, T. (2010) **La thérapie brève centrée sur la solution dans les services médico-sociaux**. Bruxelles : Satas.

## Le coin des lecteurs.

**Question de Michel :** « *Je suis assez nouveau dans l'approche (ABOS). J'aime bien les questions avec les échelles de 1 à 10 qui donnent des résultats étonnants. Toutefois, certains clients répondent de façon vague aux questions alors que d'autres qui n'aiment pas les chiffres au point de refuser de répondre. Avez-vous ces problèmes? Si oui, que faites-vous? Merci à l'avance. J'aime beaucoup vos envois.* »

Merci Michel pour cette question à deux volets souvent posée en formation. Ça me donne l'occasion de parler de certaines situations que rencontrent les novices de l'ABOS. Le premier volet de cette question concerne les réponses vagues. Selon moi, les débutants de l'approche ont tendance à manquer de clarté dans la formulation des questions à échelle. Par exemple, pour mesurer le progrès face au miracle, un débutant pourrait formuler maladroitement la question ainsi : « Supposons que 10 tout va bien et 1 le contraire, comment vous situez-vous aujourd'hui? » Cette question peut amener la personne à évaluer son humeur de la journée, ou les bonnes choses qui sont arrivées dans la semaine tout comme à mesurer le changement souhaité. Il est important d'être très précis sur les termes choisis pour aider la personne à répondre de façon adéquate. Voici un exemple de formulation pour mesurer le progrès : « **10 étant ce qui vous venez de me décrire le lendemain du miracle est arrivé pour vous et 1 le moment où vous avez décidé de me consulter (ou le plus opposé au miracle), où vous situez-vous sur cette échelle actuellement?** » Vous voyez que les deux extrêmes sur l'échelle sont bien détaillés et la réponse de la personne sera beaucoup plus conforme à ce que je veux savoir. Dans l'ABOS, je répète souvent que le langage est essentiel pour favoriser le changement et qu'il faut soigner son langage !



Concernant le deuxième volet de la question sur les personnes qui n'aiment pas les chiffres et parfois refusent de répondre à ces questions, il est vrai que cela m'arrive à l'occasion. J'estime à environ 5 à 10% la proportion de clients qui refusent de répondre jugeant cela trop froid ou impersonnel. La première option est de demander à la personne ce qui coince pour elle avec ce genre de questions et de trouver une alternative pour mesurer le progrès. Dans un numéro précédent, j'ai déjà mentionné que les intervenants efficaces ont besoin de rétroaction pour savoir si le client avance afin d'ajuster l'intervention et de diminuer les risques d'abandon ou de non progrès à long terme. J'explique au client que j'ai besoin d'information sur le progrès en direction du futur désiré à chaque rencontre et je lui demande comment je peux obtenir cette information. Est-ce qu'on peut utiliser une feuille ou un tableau (si vous en avez un dans le bureau) et tracer un trait entre le miracle en haut (ou la droite) et le bas (ou la gauche), moment de prise de rendez-vous. L'intervenant utilise la même feuille à chaque séance et il peut alors observer s'il y a progrès stagnation ou recul. Cette stratégie s'applique aussi aux enfants d'âge préscolaire. Une autre alternative est d'inviter la personne à se tenir debout et à se situer physiquement sur une ligne imaginaire (avec les deux points extrêmes indiqués au sol) où elle s'évalue actuellement.

Si ces deux options ne lui plaisent toujours pas, je vais devoir me contenter de questions d'exceptions pour vérifier à chaque rencontre si la personne avance vers le futur souhaité et si la thérapie progresse. La fonction principale des questions à échelle sur le progrès est avant tout de trouver et de détailler des exceptions, puis de faire visualiser le prochain pas. En effet, un des outils les plus puissants de l'ABOS est de plonger le client dans un futur meilleur et de le faire décrire à profusion ce futur. Quand le client est capable de raconter ce qu'il fera pour aller mieux, il a toutes les chances de le faire. Voici des exemples de questions alternatives à la question à échelle classique : « **Comment saurez-vous que le progrès actuel se poursuit durant la prochaine semaine? Ou Que verrez-vous de différent durant la prochaine semaine qui vous fera dire que les choses s'améliorent un petit peu? »**

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

[Accédez directement à la page web](#)

**Approche brève orientée vers les solutions / formation de base**

Québec : 1 et 2 mars 2018

Montréal : 8 et 9 mars 2018

**Mobiliser des clients peu motivés ou non volontaires**

Québec : 29 mars 2018

Montréal : 21 mars 2018

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

Québec : 15 et 16 mars 2018

Montréal : 22 et 23 mars 2018

**Approche brève orientée vers les solutions / formation avancée**

Québec : 5 et 6 avril 2018

Montréal : 12 et 13 avril 2018

**Supervision individuelle et de groupe.**

**Formation sur mesure aux organismes.**

**Pour inscription :**

**Yves Gros-Louis, psychologue**

*Centre Psycho-Solutions,*

418-843-2970

[centre@psycho-solutions.qc.ca](mailto:centre@psycho-solutions.qc.ca)

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