



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

Janvier 2018 / Volume 5, no 1

«Ce qui ne nous tue pas, nous rend plus fort !»  
Freidrich Nietzsche

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

Voici maintenant votre nouveau numéro de **L'art du possible**. La période des fêtes est chose du passé. J'espère que ce fut pour vous une belle occasion de renouer avec votre famille et vos proches et de leur renouveler vos vœux d'amour et de paix. Quant à ma conjointe et moi, après quelques semaines en Floride, nous avons fait un saut de puce de 5 jours en décembre pour voir nos enfants et petits-enfants et partager de bons moments de joie et d'amour. Nous sommes actuellement à notre superbe roulotte jusqu'à notre retour fin février qui me permettra de donner la prochaine série de formations du Centre Psycho-Solutions en mars et avril 2018 (programme ci-joint en fin de document). Même si le repos et le sport sont la priorité, j'ai pu préparer des numéros **L'art du possible** et amorcer l'écriture d'un nouveau livre grand public et mettre à jour quelques formations. A noter, je suis toujours 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 vous ont permis de poursuivre le travail d'intervention avec un entrain renouvelé 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 le solutions) 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.

À la différence des numéros précédents portant sur des questions et des attitudes de l'ABOS, ce quatorzième article présente le regard de l'ABOS sur une problématique particulière, les personnes ayant vécu un trauma. Avec sa vision positive de l'être humain, l'ABOS propose une façon innovante d'intervenir avec ces personnes comme l'indique le titre de l'article : « *Il n'est jamais trop tard pour changer son passé difficile* ». D'ailleurs, **Jacqui Von Cziffra-Bergs**, une spécialiste sud-africaine de l'ABOS entendue sur le web, affirmait qu'un intervenant orienté vers les solutions n'est pas un « *victimologue* » mais plutôt un « *résilientologue* ». Dans ce numéro, vous aurez, la position de l'approche sur la façon de travailler avec ces personnes et, comme à l'habitude, plusieurs exemples de questions concrètes à poser pour illustrer chacun des ponts abordés. Comme vous le verrez, devenir un intervenant orienté vers les solutions requiert beaucoup de foi envers les compétences du client gérant un trauma et un grand **art** pour ajuster à chacun les questions 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 mars 2018 pour le prochain numéro de L'art du possible. Bonne lecture et bonne collaboration !

**Yves Gros-Louis**, *psychologue*

## **Il n'est jamais trop tard pour changer son passé difficile.**

Dans les numéros précédents, j'ai présenté les divers types de collaboration de clients (client en position acheteur, en position demandeur plaignant, en position demandeur désespéré et client en position visiteur), diverses stratégies (question miracle, questions à échelle, questions d'exceptions, questions sur les compétences) et attitudes de l'ABOS. Dans le présent numéro, je vais aborder la façon dont l'ABOS traite la problématique particulièrement difficile que représentent les traumas et les expériences d'enfance difficiles. J'ai un certain malaise à présenter une problématique parce que l'ABOS intervient toujours de la même façon peu importe la problématique. Nous identifions ce que la personne achète (ce qu'elle veut d'important) et, par la suite, nous procédons à la description détaillée du futur préféré de la personne. Il m'apparaissait important de parler de cette problématique souvent très résistante au traitement habituel.

Vous verrez que la vision positive de l'être humain entraîne une intervention tout à fait différente des interventions centrées sur le problème. Le titre de ce numéro surtout inspiré du livre de Ben Furman<sup>1</sup>, indique bien que le passé n'est pas immuable et ne peut prédire à lui seul le présent comme le futur. Après avoir défaits certains mythes associés à la problématique, vous seront présentées diverses stratégies efficaces et simples pour aider les personnes à rebondir suite à une expérience traumatique. Comme à l'habitude, des questions concrètes illustreront mon propos. Ces questions sont de simples exemples et ne doivent pas être utilisées intégralement avec vos clients. Il s'agit de s'ajuster constamment au langage du client et d'utiliser ses mots et ses réponses pour poser la question suivante et maintenir le flot de la conversation dans la zone solution.

Qu'est-ce qu'un traumatisme psychologique ? Le **traumatisme psychologique** résulte d'un choc traumatique qui occasionne un trouble d'ordre mental ou psychique chez l'individu concerné. En règle générale, le traumatisme subi est suffisamment violent pour que l'intégrité physique et/ou psychique du sujet ait été menacée. Ces événements peuvent être de différentes natures : guerre, violence sexuelle ou physique, sinistres, vision d'un cadavre, scènes de violences...

## Défaire les mythes.

Il existe plusieurs mythes autour des traumatismes qu'il importe de déconstruire.

En voici quelques-uns :

Tous ceux qui vivent trauma ont un SSPT (syndrome de stress post traumatique).

Ceux qui ont un SSPT doivent le résoudre par la thérapie.

La thérapie à long terme et abréactive est la plus efficace.

Il n'y a que des effets négatifs à un traumatisme.

Tout d'abord, il est important de 90 % des personnes sont susceptibles de vivre un trauma durant leur vie<sup>2</sup>. Seulement 9 % de ces personnes vont développer un SSPT<sup>2</sup>. Ainsi, plus de 90 % des gens se remettent d'un trauma. De plus, une forte majorité des victimes du 11 septembre n'ont eu aucun symptôme de SSPT<sup>3</sup>. La résilience est donc le phénomène le plus fréquent suite à un trauma.

La majorité des gens qui ont un SSPT ou qui ont vécu un trauma s'en sortent sans consulter un psychothérapeute<sup>1,2</sup>. L'abréaction n'a aucun effet thérapeutique en soi<sup>1</sup> ; en fait, il est possible de traiter les gens rapidement<sup>2,4</sup>. Les thérapies centrées sur le passé sont équivalentes à celles qui travaillent sur le présent et sur le futur<sup>1</sup>. Se centrer seulement sur le passé peut être dommageable selon certaines études<sup>1</sup>.

Enfin, les trois quarts des personnes ayant subi un traumatisme témoignent que cet événement a non seulement mis en évidence leur résilience mais fut aussi une occasion de croissance dans leur vie<sup>5</sup>. Ce phénomène maintenant très rapporté est nommé la croissance post-traumatique. Ces données concordent bien avec les hypothèses de l'ABOS qui croit que les personnes ont toutes les ressources pour surmonter leurs difficultés et que le vrai héros du changement est le client et non l'intervenant<sup>6</sup>. En outre, le phénomène de croissance post traumatique révèle que les personnes ne sont pas des victimes subissant passivement une épreuve mais qu'elles utilisent activement les événements pour se dépasser ! Selon moi, il n'existe pas une bonne façon de surmonter un traumatisme mais des milliers et, surtout, plusieurs parfaitement ajustées à la personne devant nous. Chacun doit identifier le ou les moyens qui lui permettent de retrouver son fonctionnement optimal.

Ainsi, le travail avec un client gérant un trauma reste le même qu'avec tout autre client : identifier ce qu'il veut (ou ce qu'il achète) et, par la suite, procéder à la description détaillée de son futur préféré. Toutefois, pour ces personnes, il est souvent difficile d'entendre les premières questions sur leurs meilleurs espoirs pour identifier ce qu'elles veulent. Elles ont tendance plutôt à parler de leur trauma et de leurs « manières négatives » d'y avoir fait face. L'intervenant orienté vers les solutions doit écouter avec son oreille « solution » les morceaux de résilience et de compétence qui émergent de son discours. Comme le disait **Jacqui Von Cziffra-Bergs**, une spécialiste sud-africaine de l'ABOS, au lieu de faire un « débriefing » du trauma, un intervenant orienté solution fait plutôt un « **rebriefing** » de la résilience et de la compétence du client. Il va alors respectueusement reformuler les difficultés vécues du client en mettant l'accent sur la résilience et tenter de diriger la conversation dans la zone solution avec des questions sur la résilience. Graduellement, la personne va saisir que l'intervenant écoute sa souffrance mais qu'il est davantage intéressé par sa résilience et ses stratégies de survie. Éventuellement, elle sera prête à répondre à la question sur ses meilleurs espoirs et, par la suite, à la question miracle.

Une autre remarque est dans le choix des mots, nous évitons les mots « victime », « dépassé par la situation », « impuissance » même quand la personne utilise ces termes. Nous préférons des mots porteurs d'espoir et de la résilience des personnes comme « **personne gérant un trauma** ». Dans la façon de reformuler l'expérience du client, il peut être utile de parler du

trauma au passé et de parler de la résilience au présent. A titre d'exemple : « **Cette agression était violente et vous êtes courageux de faire face à cela.** » Voici donc, des exemples de questions utiles pour questionner la résilience de la personne durant le discours problème de la personne ou lorsqu'elle continue à porter un regard négatif envers elle-même. Je vous rappelle que ces questions sont des exemples et, si le client ne mentionne aucune des stratégies rapportées ci-bas, il vous suffira d'ajuster vos questions aux stratégies propres à la personne.

### **Les stratégies de survie des personnes ayant eu une enfance très difficile.**

Alors quels moyens prennent les personnes gérant un traumatisme pour rebondir ? Ainsi, les premières questions utiles à poser sont des questions d'adaptation :

**Comment avez-vous réussi à faire face à cette agression ? À survivre ? En dépit de cette souffrance, comment vous vous y êtes pris pour aller à l'école ? Pour vous trouver un emploi ? Pour avoir une vie de couple ? Pour devenir la personne qui vous êtes aujourd'hui ?**

L'enquête menée par Furman<sup>1</sup> auprès de plus de 100 adultes ayant vécu une enfance difficile a mis en évidence que le facteur le plus rapporté pour surmonter de l'adversité est le fait d'avoir pu établir une **relation significative** avec un adulte. Plusieurs auteurs comme Boris Cyrulnik<sup>7</sup> et l'APA<sup>8</sup> (American Psychologist Association) ont aussi mentionné cet élément comme majeur dans le processus de résilience face aux épreuves difficiles. O'Hanlon<sup>2</sup> a préféré le terme faire des **connexions** pour nommer ce point. Selon Furman<sup>1</sup>, cette connexion peut aussi se tisser à travers le lien avec un animal ou avec la nature. Pour O'Hanlon, outre le lien avec une autre personne et la nature, le sentiment de connexion peut se créer avec plusieurs autres éléments : l'âme, le corps, une communauté, l'art et Dieu.

Exemples de questions pour mettre en évidence le sentiment de **connexion dans une relation** :

**Qui a été un ange (ou une personne qui agit comme tel) dans votre vie ? Comment avez-vous réussi à trouver et à maintenir cette relation ? Comment saviez-vous que c'était important pour vous de trouver cette relation ? Quelle qualité particulière (ou talent) chez vous a rendu possible cette relation ? Quel impact a eu cette relation dans votre vie ? Qu'avez-vous appris sur vous et sur les relations ? Comment avez-vous utilisé cette relation pour traverser vos difficultés durant l'enfance, l'adolescence et la vie adulte ? Comment employez-vous encore cette relation dans votre vie actuelle ? Comment l'emploi de cette relation pourrait vous permettre d'être davantage la personne que vous souhaitez être ? Que répondrait cette personne (ou la personne la plus significative de votre vie) ?**

Exemples de questions pour mettre en évidence le sentiment de **connexion dans un autre contexte** :

**Dans quelle situation, vous sentiez-vous le plus connecté dans le passé ? Maintenant ? Comment se manifeste le sentiment de connexion avec une personne ? Avec un animal ? Avec Dieu ? Dans un groupe ? Dans la nature ? Avec votre corps ? Avec votre âme ? Comment vous y prenez-vous pour établir cette connexion ? Qu'est-ce que cette connexion a (a eu) comme impact dans votre vie ? Comment saviez-vous que c'était important pour vous d'avoir cette connexion ? Qu'avez-vous appris de cette connexion sur vous ou sur la vie ? Comment cela vous a aidé / vous aide aujourd'hui ? Comment saviez-vous que vous aviez besoin de vivre cette expérience ? Comment les autres (ou vous) verraient que vous faites davantage usage de cette connexion dans votre vie ? Quelle différence cela ferait-il sur votre façon de voir l'avenir et de composer avec votre enfance difficile ?**

Une seconde stratégie identifiée par l'enquête de Firman<sup>1</sup> consiste à utiliser son imagination soit pour **se distraire** de la réalité difficile, soit pour **envisager un avenir prometteur**. Sont aussi mentionnés dans cette étude, l'écriture, la lecture, un passe-temps ou une passion comme pouvant servir aussi ces mêmes desseins. La volonté de montrer qu'on se trompe à leur sujet est aussi apparue une motivation importante pour rebondir à une enfance difficile. D'autres participants ont mentionné aussi l'**humour** comme moyen de prendre une distance face à leur situation difficile. La participation à une **activité religieuse** a aussi été rapportée par quelques personnes comme un moyen de résilience pouvant aider à créer des liens avec un adulte et à donner du sens à leur expérience.

Exemples de questions pour mettre à jour d'autres **stratégies de survie** pour traverser les épreuves difficiles de l'enfance :

***Outre la relation avec un adulte significatif, quels autres moyens vous ont aidé à surmonter cette épreuve et à devenir la personne que vous êtes aujourd'hui ? Si pas de réponse : Des personnes rapportent que l'imagination, la lecture, l'écriture, un passe-temps, l'humour, la pratique religieuse, le désir de montrer qu'on se trompe à leur sujet les ont aidé d'une manière ou d'une autre. Lesquels parmi ces derniers (ou d'autres qui vous viennent à l'esprit maintenant) ont été utiles pour traverser cette épreuve ? Comment saviez-vous que c'était important pour vous d'utiliser ces moyens ? Quelle différence l'usage de ce moyen a (a-t-il eu) dans votre vie ? Qu'avez-vous appris sur vous ? Comment avez-vous utilisé ce moyen pour en tirer le maximum de profit ? De quelle façon employez-vous toujours ce moyen ? En quoi cette stratégie vous aiderait à devenir davantage la personne que vous souhaitez être ?***

Comme la **dimension relationnelle** est très importante dans le processus de résilience et éventuellement de croissance post traumatique, il peut être intéressant de questionner la personne sur la qualité des relations de sa vie actuelle. De cette façon, la personne pourra apprécier ces relations dans sa vie et utiliser cette ressource davantage. En outre, plus le positif occupe une place importante dans la vie actuelle de la personne plus le passé difficile risque de prendre une place moindre dans ses préoccupations. D'ailleurs, Furman<sup>1</sup> rapporte que, dans le traitement de l'abus sexuel, Cloe Madanes incite les intervenants à pondérer la durée de l'agression avec les autres événements de la vie. Ces événements si pénibles soient-ils ne représentent que quelques minutes alors qu'ils ont vécu plusieurs autres événements positifs dans le reste de l'année ou de leur vie. Ainsi, en amplifiant le positif du reste de leur vie, la personne peut arriver à **pondérer le négatif**.

Exemples de questions pour mettre à jour la **qualité des relations actuelles** :

***Qu'est-ce que vous appréciez de votre relation avec vos enfants ? Avec votre conjoint ? Avec vos beaux-parents ? Avec vos amis ? Avec vos collègues de travail ? Quel impact ont eu / ont ces personnes sur votre passé difficile ? Qu'apprenez-vous de vous à travers ces liens intimes positifs ? Quelle différence cela fait-il pour vous de recevoir cet amour ? Cette affection de vos proches ? De vivre ces moments intenses de partage et de bien-être ? Comment employez-vous ces relations de qualité pour récupérer des expériences de l'enfance non vécues (comme jouer à des jeux d'enfants) ?***

Pour l'APA<sup>8</sup>, changer sa perception de soi ainsi que des événements et donner un **sens différent** à son expérience représentent une bonne part (6/10) des stratégies efficaces qu'elle propose pour développer la résilience. Voici la liste de leurs suggestions à ce sujet : changer la façon de voir les épreuves, se centrer sur les circonstances qu'on peut changer, se concentrer sur ses buts personnels, voir les épreuves comme une opportunité de croissance, développer une vision positive de soi, voir les épreuves avec une perspective plus large, entrevoir l'avenir d'une façon positive. Il est possible de résumer l'ensemble de ces stratégies par développer un

sentiment de **compassion envers soi**. Ce genre de stratégies est tout à fait dans les cordes de l'ABOS qui excelle dans l'art de porter un regard positif envers la personne et son avenir.

D'ailleurs, l'essentiel du petit livre de Furman<sup>1</sup> porte sur la façon dont une intervention orientée vers les solutions peut apporter du soulagement en modifiant la perception de la personne. La première dimension à modifier est la **perception de l'événement** lui-même. Furman affirme que chaque personne ayant vécu un traumatisme devrait pouvoir trouver des réponses positives aux questions suivantes :

**Que s'est-il passé exactement ?**

**Pourquoi est-ce arrivé de cette façon ?**

**A qui la faute ?**

**Aurais-je pu l'empêcher ?**

**Que vont penser les gens de moi ?**

Ainsi, l'intervenant orienté vers les solutions devrait poser des questions sur la façon positive dont la personne est parvenue à faire face à l'adversité. Souvent, les personnes ont tendance à se faire encore des reproches des années plus tard sur leur soi-disant « façon négative d'avoir réagi ». Le fait de mettre l'accent sur le positif de leur réaction va atténuer ce discours de blâme, de honte et développer un discours plus porteur pour l'avenir. De façon originale, Furman affirme qu'exprimer un « si » négatif amplifie le problème : « Si je n'avais pas pris cette route, cela ne serait jamais arrivé. » Alors qu'émettre un si positif enlève de la douleur : « Si je n'avais pas freiné aussi vite, je serais mort. » D'ailleurs, Furman affirme qu'il est utile de questionner le sentiment de **fierté** de la personne envers ses réactions ce qui a va atténuer automatiquement le honte et le blâme.

Exemples de questions sur la **façon positive de réagir au trauma** :

***Qu'avez-vous aimé (ou de quoi êtes-vous le plus fier) de votre réaction dans cette épreuve ? Après l'événement, qu'est-ce qui vous rend le plus fier (ou que vous avez aimé) de votre façon de faire face à la vie ? Quelles sont (ont été) vos stratégies efficaces pour survivre à cet événement pendant toutes ces années ? Comment saviez-vous que c'était important pour vous d'utiliser ces stratégies ? Qu'aimez-vous (ou de quoi êtes-vous le plus fier) actuellement de votre manière de composer avec cette épreuve ? Comment les autres (ou vous) verraient que vous faites davantage usage de cette stratégie dans votre vie ? Quelle différence cela ferait-il sur votre façon de voir et de composer avec votre enfance difficile ? Que répondrait la personne la plus significative de votre vie ?***

Furman<sup>1</sup> rapporte qu'il est important de **relativiser** les choses. Souvent, ceux qui se remettent d'une hospitalisation en psychiatrie disent que ce qui les a aidés, n'est pas le traitement lui-même mais plutôt le fait de voir que les autres ont des problèmes plus graves que les leurs.

Exemples de questions pour soulever le **côté exceptionnel de leur réaction de survie** :

***Si la personne la plus significative de votre vie avait été témoin de votre réaction, qu'est-ce qui l'aurait impressionné (ou rendu le plus fier à votre sujet) ? Au point de lui faire dire que vous avez réagi dans cette situation (et par la suite) de façon tout à fait appropriée pour vous ? D'une façon dont il aurait pu tirer une leçon sur la vie ? Si un proche avait expérimenté les mêmes agressions que vous et aurait réagi de la même manière que vous, qu'est-ce que vous lui diriez de rassurant (ou de quoi seriez-vous le plus fier) sur sa façon de réagir et d'avoir survécu à ces agressions ?***

La façon de regarder le passé est un **choix**. Il est possible de le regarder sous le soleil éclatant ou sous la pluie. Considérer le passé de façon négative va déteindre négativement sur le présent et sur la vision du futur. Au contraire, découvrir les morceaux de soleil du passé permet de changer la façon de vivre le présent et d'envisager le futur. Comme le dirait Furman<sup>1</sup>, il n'est

jamais trop tard pour changer son passé ! En outre, voir le futur de façon optimiste, cela va déteindre sur notre présent et sur notre perception du passé.

Exemples de questions pour changer la **perception du passé et du futur** :

**Quelle leçon positive (ou de quoi êtes-vous fier à votre sujet) avez-vous appris sur la vie, sur votre capacité à rebondir devant l'adversité ? Si vous vouliez raconter votre histoire à vos petits-enfants, qu'est-ce que vous espèreriez (ou de quoi seriez-vous fier) qu'ils apprennent ? Comment les autres (ou vous) verraient que vous tirez davantage profit de cette leçon dans votre vie ? Quelle différence cela ferait-il sur votre façon de voir l'avenir et de composer avec votre enfance difficile ?**

Pour changer la perception du futur, il suffit de poser la question miracle ou une variante (voir plus loin).

Pour chaque réponse, il est possible de poser les questions suivantes :

**Quelles qualités (ou de quelles qualités êtes-vous le plus fier) vous ont permis de réagir de cette façon ? Comment saviez-vous que votre réaction était utile pour vous protéger dans cet événement ? Suite à cet événement ? Quel impact votre réaction a-t-elle eu sur la suite de votre vie ? Que répondrait la personne la plus significative de votre vie ?**

Pour toute question sur une qualité identifiée, il est possible de poursuivre la conversation de la façon suivante :

**Quelles qualités ce succès révèle-t-il de vous ?**

**Que dirait votre plus proche collègue/ami au sujet de ces qualités ?**

**Que dirait votre patron / parents au sujet de ces qualités ?**

**Quand avez-vous pris conscience de ces qualités ?**

**D'où vous viennent ces qualités ? (ou Qui vous a transmis cela ?)**

**Qui d'autre vous reconnaît ces qualités ?**

**Comment avez-vous utilisé ces qualités pour traverser vos difficultés durant l'enfance, l'adolescence et la vie adulte ?**

**Dans quelles situations, ces qualités sont les plus remarquées par les autres ?**

**Comment les autres (ou vous) verraient que vous faites davantage usage de ces qualités dans votre vie ?**

**Quelle différence cela ferait-il sur votre façon de voir l'avenir / de traverser de futures difficultés ?**

Comme on le voit, ces séries de questions aident à mettre en évidence non seulement la résilience mais aussi la **croissance post traumatique**. Il est possible d'aller encore plus loin dans le questionnement si la personne vous en donne la permission en s'intéressant à la **contribution** que la personne pourrait faire de ses apprentissages. Si la personne réalise qu'elle apporte à ses proches (et au monde) une différence grâce à ses apprentissages, ses souffrances prennent alors une dimension tout à fait différente. Sa souffrance lui permet de contribuer aux autres d'une façon qui n'aurait pas été possible sans ses épreuves.

Exemples de questions de **contribution passée et future** :

**Qui parmi vos proches (ou parents, collègues, amis) diraient qu'ils ont bénéficié de votre façon de surmonter de votre enfance difficile ? Quel impact diraient-ils que vous avez eu dans leur vie ? Que voyez-vous chez eux qui vous indique que vous avez fait une différence dans leur vie ? Qui d'autres diraient que vos apprentissages, (la mise en valeur de vos qualités, de vos relations, de vos stratégies de survie) pourraient leur être bénéfique ? Est-ce quelque chose que vous aimeriez-vous leur apporter ? Comment les autres (ou vous) verraient que vous contribuez davantage dans leur vie ? Quelle différence cela ferait-il pour vous (et vos proches) que vous contribuez davantage au bien-être de vos proches (ou de la communauté) ?**

Certaines personnes peuvent avoir de la difficulté à **se défaire de l'amertume envers leur agresseur**. Furman<sup>1</sup> leur propose les questions suivantes à titre suggestif :

***Est-ce que cela vous aiderait que l'agresseur reconnaisse son tort et qu'il ait compris l'effet et la souffrance de son agression ?***

***Est-ce que cela vous aiderait si l'agresseur se repentait et vous donnait ses excuses ? De quelle manière il devrait présenter ses excuses ?***

***Est-ce que cela vous aiderait s'il expliquait pourquoi il a agi de cette façon ? Quelles explications vous aideraient à mieux composer avec une autre agression semblable ?***

***Est-ce que cela vous aiderait si l'agresseur vous convainquait que cela lui a enseigné une leçon particulière et l'a aidé à changer. Qu'est-ce qui vous convaincrat que le changement a vraiment eu lieu ?***

Même si l'agresseur est décédé, il peut être utile d'écrire une lettre à l'agresseur pour exprimer ce qu'on a à dire et réécrire jusqu'à être satisfait de ce que vous voulez exprimer. En deuxième étape, il s'agit d'imaginer la réponse de l'agresseur et de réécrire jusqu'à être pleinement satisfait de la réponse reçue.

Pour surmonter **l'amertume face à la vie**, d'autres questions proposées par Furman<sup>1</sup> :

***Que devrait-il se passer de bon pour oublier ou mettre de côté cette épreuve ? Quel destin me permettra de me dédommager de mes mauvaises expériences ?***

Je vous rappelle que toutes ces questions ne sont que des possibilités qui peuvent surgir de la conversation quand la personne aborde le trauma directement ou quand elle n'est pas prête à parler de ce qu'elle veut et de son futur préféré. Dès que la personne répond aux questions sur ce qu'elle veut et sur le miracle, les questions précédentes deviennent secondaires. Il est alors essentiel de bien cibler ce que la personne veut (ce qu'elle achète). Puis, de détailler la description de son futur préféré avec la question miracle.

***Supposons qu'un miracle survient cette nuit et que vous avez surmonté tout à fait votre traumatisme d'une façon qui vous convient (en utilisant les mots du client), quels seront les premiers signes à votre réveil qui vous indiqueront que ce miracle est arrivé ?*** (Réponse à détailler longuement par la suite)

En résumé, ce qui explique la cause de problèmes, ce n'est pas le passé. Aucune théorie ne suffit à elle seule à expliquer les problèmes. Malgré le grand nombre de théories, aucune n'a pu expliquer la grande complexité des réactions de l'être humain face au trauma. De plus, trouver la cause des problèmes n'aide aucunement à trouver une solution<sup>1,2,6</sup>.

Le passé est une **histoire vivante et changeante**. Selon la manière dont la personne raconte l'histoire du passé, dont elle donne de nouvelles significations, de nouvelles explications, le passé s'en trouve transformé de même que le présent et le futur. De la même manière, transformer la façon de voir son futur va aussi modifier la vision du passé su présent. Avoir cette flexibilité dans la façon de voir son histoire personnelle, est très utile en psychothérapie avec les clients qui se disent accrochés au passé.

Ce texte peut aussi être vue sous l'angle des trois « C » (ou ingrédients) de la résilience et de la croissance post traumatique selon O'Hanlon : la **connexion**, la **compassion** (surtout en soi-même) et la **contribution**.

Pour le mot de la fin, je vous laisse avec quelques conseils de Furman<sup>1</sup> adressés aux personnes ayant vécu un trauma :

**Respectez-vous pour les diverses façons d'avoir composé avec les traumas et d'avoir survécu aux adversités.**

**Considérez les expériences que vous avez vécues comme l'occasion d'avoir développé vos qualités et vos talents.**

**Prêtez attention à vos ressources internes et externes car elles sont plus nombreuses que vous ne le croyez.**

**Soyez fier de vos progrès et de vos succès et prenez le temps d'observer les signes que vous êtes dans la bonne direction.**

**Garder à l'esprit ce que vous voulez de votre vie et de votre avenir. Les désirs ont tendance à devenir réalité.**

**Croyez que vous avez droit un bel avenir. Plus le passé a été difficile, plus vous avez droit à un riche avenir.**

**Ayez pitié de vous et rappelez-vous que vous n'êtes pas seul.**

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

## Références

1. Furman, B. (2016) **Il n'est jamais trop tard pour avoir une enfance heureuse.** Bruxelles : Satas.
2. O'Hanlon, W. (2008) **Quick steps to resolving trauma.** New-York : Norton.
3. Bonnano, G. A., Rennicke, C. & Dekel, S. (2005) **Self-enhancement among high-exposure survivors of the September 11th Terrorist Attack: Resilience or Social Maladjustment?** Journal of Personality and Social Psychology, 88:984-988.
4. Carver, C.S. (1998) **Resilience and Thriving: Issues, models and linkages.** Journal of Social Issues, 54:245-266.
5. Tedeschi, R. G. and Calhoun, I.G. (2004) **Posttraumatic Growth: Conceptual foundations and empirical evidence.** Psychological Inquiry, 15:1-18.
6. Gros-Louis, Y. (2015) **Devenir un psychothérapeute efficace. L'Art du possible, Vol 2, no 3.** Accessible au [www.psycho-solutions.qc.ca](http://www.psycho-solutions.qc.ca)
7. Cyrulnik, B. (2004) **Les vilains petits canards.** Paris : Odile Jacob.
8. APA (2017) **The road to resilience.** [www.apa.org](http://www.apa.org)

## Le coin des lecteurs.

**Question de Marie-Josée :** « *Je vous écris un moins bon coup et quelques unes de mes observations. J'ai reçu une cliente ce matin, elle est restée 15 minutes, elle m'a dit que ça ne fonctionnerait pas. Au début, je lui ai demandé ce qu'elle venait chercher, détailler ses attentes et j'ai constaté qu'elle était probablement visiteuse, pour sûr au moins demandeur et je n'ai pas trouvé en quoi elle était acheteuse. Je lui ai posé la question miracle, elle a pas embarqué sauf pour des généralités (je n'aurai pas de cancer (elle a des anomalies au col qui l'inquiète), je serais dans une job que j'aime...) je l'ai invité à ouvrir davantage sur son vécu pour valider plus mais je pense que j'ai été maladroite. Je me demande comment prévenir une telle sortie hâtive! Comment faire avec un visiteur et la question miracle, est ce compatible? Comment mieux identifier ce qu'elle veut acheter assez vite? »*

Merci Marie-Josée pour cette question sur un point très important dans l'intervention avec un client en début de traitement. D'ailleurs ma pensée a évolué récemment à ce sujet. Comme tu le mentionnes, il faut bien identifier ce que la personne achète qu'elle soit en position visiteur, demandeur ou acheteur. Je vous rappelle que tous les clients **sont motivés** (ou acheteurs de quelque chose) sinon ils ne seraient pas devant nous. Il est vraiment important d'aimer et d'avoir toujours **un regard positif** envers le client peut importe sa position. D'ailleurs, je suis à réfléchir si je vais continuer à utiliser ces termes car ils invitent l'intervenant à porter un jugement sur la personne. Je vais vous donner un exemple simple, si quelqu'un dit de vous que vous êtes un TOC (trouble obsessionnel compulsif), il est fort possible que vous allez réagir et moins aimer cette personne. Nos clients ne veulent pas se faire juger car ils se sentent alors moins aimés. Ces catégories servent essentiellement à aider l'intervenant à s'assurer de bien identifier ce qui est important pour eux et, surtout, le résultat attendu afin de pouvoir poser la question miracle. Pour obtenir le meilleur de nos clients, ils doivent sentir que l'intervenant les aime.

Bien cerner ce que la personne veut, n'est pas une tâche facile. Ce n'est qu'avec la pratique régulière de l'ABOS qu'on parvient à bien cerner ce qui est important pour la personne (ou ses meilleurs espoirs). En fait, je dirais que nous désirons savoir ce que la **personne veut de ce**

**qu'elle veut.** Je vais vous donner un exemple simple. Quand je dis que je veux manger une salade, c'est un objectif. Mais ce que je veux comme résultat de cela c'est satisfaire ma faim. Ce que nous recherchons en ABOS en début de traitement, c'est savoir le résultat attendu du client (satisfaire la faim) dans le changement désiré et non seulement son objectif (manger une salade). Il est souvent nécessaire de poser des questions sur les différences pour trouver un résultat attendu satisfaisant pour le clinicien et le client avant de pouvoir poser une question miracle.

En terme plus concret, la première question à poser en début de première séance orientée solution est la question sur leurs meilleurs espoirs : « **Quels sont vos meilleurs espoirs pour notre travail ensemble (ou pour cette rencontre)?** » Je n'ai pas beaucoup d'information sur cette dame mais supposons qu'elle réponde : « J'aurais une job que j'aime. » Comme vous le voyez, cet espoir formulé de cette façon ressemble plus à un objectif (une salade) qu'à un résultat (satisfaire la faim). Donc, à cette réponse, je poserais la question suivante : « **Quelle différence cela ferait-il pour vous d'avoir une job que vous aimez?** » Encore ici, je ne connais pas cette personne mais j'imagine une réponse hypothétique d'une personne avec un langage acheteur : « Je crois que je serais plus heureuse, plus calme et je serais plus en mesure de composer avec le cancer. » Cette réponse ressemble beaucoup plus à un résultat attendu (satisfaire la faim). À ce point, je prendrais un peu de temps pour faire connaissance avec cette personne et avec quelques minutes de conversation solution, en questionnant ses compétences, ce qui va bien dans sa vie et ses relations. Avec ces éléments, j'aurais plus de mots du client et de son contexte pour poser une question miracle ajustée tout à fait à la personne. Supposons qu'elle me dit qu'elle a deux enfants avec lesquels la relation est difficile et un bon conjoint. Je vais probablement inclure le mari dans le miracle mais pas les enfants. Voici comment je pourrais poser la question miracle : « **Supposons qu'un miracle arrive cette nuit et que ce que vous souhaitez arrive, c'est à dire que vous êtes heureuse, plus calme et plus en mesure de composer avec le cancer. Comme vous dormiez, vous n'avez pas conscience de ce miracle, quels seront les premiers signes à votre réveil qui vous dirait que vous êtes heureuse, calme et en mesure de composer avec le cancer? Que verrait de différent votre conjoint à votre réveil qui lui ferait dire qu'un miracle est arrivé pour vous et qu'il voit que ce que vous souhaitez est devenu réalité?** » Ensuite, l'intervenant procède à une description riche, détaillée et interactionnelle (avec le conjoint et le patron) d'une journée où la personne est à son meilleur et découvre les signes du miracle durant toute une journée.

Supposons que cette dame adopte un langage de demandeur à la même question : « **Quelle différence cela ferait-il pour vous d'avoir une job que vous aimez?** » et qu'elle réponde : « J'aurais enfin un patron qui m'apprécie, qui reconnaît mes compétences et qui me donne des tâches valorisantes. » Ce résultat attendu (satisfaire la faim) ne dépend pas de cette dame mais de la bonne volonté de son patron. Nous devons alors poser une autre question pour trouver un résultat attendu qui dépende de cette dame : « **Qu'est-ce que serait différent d'avoir un patron qui vous apprécie, qui reconnaît vos compétences et vous donne des tâches valorisantes?** » La dame pourrait alors répondre : « J'aurais plus confiance en moi, je serais plus confiante de faire face au cancer. » Voici enfin un résultat attendu (satisfaire la faim) qui peut servir à poser la question miracle suivante après avoir eu une brève conversation tournée vers les compétences : « **Supposons qu'un miracle arrive cette nuit et que ce que vous souhaitez arrive, c'est à dire que vous avez confiance en vous et êtes devenue plus confiante de faire face au cancer. Comme vous dormiez, vous n'avez pas conscience de ce miracle, quels seront les premiers signes à votre réveil qui vous dirait que vous avez confiance en vous et êtes devenue plus confiante de faire face au cancer ? Que verrait de différent votre conjoint à votre réveil qui lui ferait dire qu'un miracle est arrivé pour vous et qu'il voit que ce que vous souhaitez est devenu réalité?** »

Comme tu le vois dans ces deux exemples très hypothétiques, Marie-Josée, ce qui compte avant de poser la question miracle, c'est de bien identifier le **résultat attendu** par la personne, de trouver les **mots exacts** du client du résultat attendu et d'avoir de l'information sur la personne sur ses **forces** et son **contexte de vie** pour les inclure dans la question miracle. De cette façon la question miracle est si individualisée qu'il se sent parfaitement écouté et qu'il est la seule personne pouvant y répondre. En fait, chaque question doit contenir les mots exacts du client et c'est encore plus important d'avoir les mots exacts pour la question miracle, si essentielle dans le succès de l'ABOS.

En résumé, Marie-Josée, il importe de porter un regard positif envers le client peu importe son attitude ou sa position, d'utiliser les mots exacts du client et de poser des questions sur les différences afin de trouver un résultat attendu important pour le client et pour lequel il est responsable. Par la suite, l'intervenant peut prendre quelques minutes pour créer le lien à travers une conversation sur les compétences et le contexte de la personne. Il pourra alors poser une question miracle encore plus ajustée (avec plus de mots exacts de la personne) à la personne devant nous. J'espère que j'ai répondu à tes observations. Merci de ta question.

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

## **Formations du Centre Psycho-Solutions au Québec Hiver 2018**

[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>