



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

L'art du possible

Janvier 2019 / Volume 6, no 1

« L'homme intelligent n'est pas l'homme qui donne les bonnes réponses, mais celui qui pose les bonnes questions. »

Claude Lévi-Strauss

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

Voici maintenant votre nouveau numéro de *L'art du possible* pour débiter une sixième année de publication! L'hiver est (trop) bien installé avec du froid et de la neige en abondance. Ma conjointe et moi avons pu éviter cela car nous sommes arrivés en Floride en début novembre. Le repos, la lecture et le sport ont bien occupé mon temps de même que la rédaction d'articles et de mises à jour de formation. J'ai eu quelques rencontres de supervision par internet. Je serai de retour début mars pour donner la session d'hiver des activités du Centre Psycho-Solutions (voir programme ci-bas). Durant mon séjour dans le Sud, je reste toujours disponible pour de la supervision professionnelle à distance 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 d'utiliser l'ABOS d'une façon satisfaisante dans votre travail et que vous pu obtenir des résultats étonnants avec 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 les 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.

Ce dix-huitième article de *L'art du possible* portera sur l'importance de bien cibler les plus grands espoirs du client. Malheureusement, l'intervention toute approche confondue néglige de bien choisir une cible adéquate pour le travail à faire en psychothérapie. Se centrer sur les plus grands espoirs amène la discussion à un autre niveau. En effet, plutôt que de discuter de moyens pour faire disparaître le problème, les plus grands espoirs dirigent l'attention vers **quelque chose de plus grand et plus important** pour le client, entraînant ainsi une **motivation supérieure**. En partant dès

le départ sur le bon pied, l'intervention devient plus riche et porteuse de succès.

Après avoir indiqué la différence entre les plus grands espoirs et les buts, cet article décrira ce que sont de plus grands espoirs satisfaisants. Par la suite, plusieurs exemples de réponses de clients seront abordés afin de trouver ce qui représente de plus grands espoirs satisfaisants. Comme à l'habitude, seront présentés de nombreux extraits de conversation illustrant de façon concrète comment parvenir à de plus grands espoirs bien formulés. Comme vous le verrez, devenir un intervenant orienté vers les solutions requiert de la persévérance et un grand **art** pour poser des questions efficaces et pour créer du **possible**.

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 2019 pour le prochain numéro de *L'art du possible*. Bonne lecture et bonne collaboration !

Yves Gros-Louis, *psychologue*

L'ABOS, version 2.0 : de l'importance de bien cibler les plus grands espoirs.

Dans le numéro précédent, vous avez pu constater en quoi l'ABOS est une approche orientée totalement vers la construction de l'espoir. Dès la première question « **Quels sont vos plus grands espoirs pour notre rencontre ?** » jusqu'à la dernière : « **Qu'est-ce qui vous donne confiance de maintenir et même de continuer ces progrès ?** » toutes les questions de l'ABOS amènent le client à envisager sa vie sous un angle porteur d'espoir. Les attitudes de l'ABOS (ne pas savoir, foi inébranlable envers le client, l'accent sur les forces, accorder le mérite du succès au client et le regard positif envers ce dernier) sont aussi sinon davantage essentielles pour supporter les questions tournées vers l'espoir.

Dans un précédent article (mars 2018)¹, j'ai présenté la dernière évolution de l'ABOS, soit la version 2.0 de l'équipe britannique². J'adhère totalement à cette proposition et je veux poursuivre une série de numéros sur ce modèle 2.0 avec un article sur l'enjeu majeur de bien cibler les plus grands espoirs chez le client. Réussir cette étape initiale du travail avec un client est crucial pour le succès de tout le processus d'intervention orienté vers les solutions. En effet, cet aspect est malheureusement trop peu considéré dans le travail thérapeutique tout approche confondue.

Après avoir discuté de la distinction importante entre les plus grands espoirs et les buts, je décrirai en quoi les plus grands espoirs deviennent une entente sur le travail à faire en thérapie. Par la suite, l'essentiel du texte portera sur les diverses possibilités de réponses du client. D'abord, seront décrites les bonnes réponses souhaitées comme plus grands espoirs. Ensuite, suivront les diverses façons d'obtenir de bonnes réponses quand le client ne répond pas de façon satisfaisante. Comme à l'habitude, des extraits de conversation illustreront la façon de procéder pour obtenir de plus grands espoirs satisfaisants.

Les plus grands espoirs plutôt les buts.

Je vous rappelle que l'équipe britannique, BRIEF³, débute la première séance avec la question : « **Quels sont vos plus grands espoirs pour notre rencontre (on nos rencontres) ?** » plutôt que la question de l'équipe de Milwaukee : « Comment saurez-vous que nos rencontres ont été utiles pour vous ? » Comme je l'ai mentionné précédemment¹, cette dernière question amène comme réponse un but. « Toutefois, un but est bien différent d'un espoir. Un but est une chose spécifique à atteindre (habituellement à un moment spécifique). Un espoir est quelque chose dans le futur, quelque chose de désiré, qui n'est pas présent actuellement. Un meilleur espoir est **encore plus ambitieux et à peine possible**. Parler de ses plus grands espoirs permet à la personne d'avoir une

conversation clairement éloignée d'une conversation portant sur ce qui doit se passer pour ne plus consulter qui est dans le passé et non désirée. »¹

En outre, « le but cible des comportements précis et concrets qui seront des signes de la fin du problème et de la thérapie. L'intervenant s'attache à ce que la personne atteigne ses buts le plus fidèlement possible. La question des meilleurs espoirs élève la discussion sur quelque chose de plus grand, de plus vague, de plus inaccessible. C'est une question plus difficile à répondre pour le client mais la réponse devient comme un thème ou une plateforme pour le travail d'intervention. En outre, il y a une marge de manœuvre pour modifier le contrat ou pour que le contrat évolue vers quelque chose d'autre. »¹

Un contrat et des mots sur le travail à faire.

Les plus grands espoirs représentent donc une entrée dans l'intervention beaucoup plus prometteuse et signifient aussi, selon l'équipe britannique, une forme de **contrat ou d'entente sur le travail** à faire pendant les rencontres⁴. En outre, la conversation sur les plus grands espoirs **fournit les mots** à utiliser lors de la description du futur préféré⁴. Bien cerner les plus grands espoirs du client permet ainsi de poser la première pierre de l'intervention d'une façon solide et efficace pour décrire le futur préféré de la personne à son meilleur. Je vous présenterais ici les diverses possibilités de bonnes réponses et de réponses à questionner pour s'assurer de bien identifier les plus grands espoirs.

Un état interne.

Une « bonne » réponse à la question des plus grands espoirs est généralement un **état interne**⁴: « *Je veux être heureux.* » « *Je veux avoir confiance en moi.* » « *Je veux retrouver un bien être intérieur.* » « *Je veux plus d'énergie.* » Chacune de ces réponses forme un bon contrat parce que la façon de l'obtenir est différente pour chaque personne et son obtention va faire une grande différence dans la vie de la personne. En outre, l'installation de l'état interne dépend à 100 % du client. Quand le client répond de cette façon, l'intervenant demande pour s'assurer de l'entente : « **Si nos rencontres font en sorte que vous devenez heureux (confiant en vous, avec un bien être intérieur, avec de l'énergie), est-ce que vous serez satisfait?** » Avec un acquiescement, l'étape suivante consiste à décrire la vie future préférée avec « être heureux » (confiant en moi, avec un bien être intérieur, avec plus d'énergie, etc.).

Formulée de façon positive.

Une bonne réponse est formulée de façon positive⁴. Lorsque le client répond : « *Je ne veux plus de dépression, de colère, d'anxiété, de dépendance, de peur, etc.* », il importe de poursuivre le questionnement. Il existe deux options de questions devant ce type de réponse. Soit : « **Qu'est-ce que vous remarquerez à la place de la dépression (colère, anxiété, dépendance, peur, etc.) ?** » ou « **Comment vous allez savoir le problème est disparu?** » L'autre option est : « **Quelle différence cela fera pour vous?** » Ou « **Qu'est-ce qui sera différent quand le problème sera disparu ?** » Les deux types de question peuvent amener des réponses semblables ou différentes. À force d'utiliser ce type de questions, l'intervenant trouvera ce qui lui convient le mieux et ce qui permet au client de formuler de plus grands espoirs satisfaisants. Voici un exemple de conversation :

Cl : « *Je ne veux plus de dépression* »

Int : « **Comment vous allez savoir que dépression est disparue?** »

Cl : « *J'aurai plus d'énergie.* »

Int : « **Si notre rencontre vous aide à plus d'énergie serez-vous satisfait?** » (Entérinement du contrat)

Si oui, décrire la vie future avec plus d'énergie.

Attention aux comportements liés à l'acceptabilité sociale.

Pour certains comportements associées à la santé et à l'acceptabilité sociale, je considère qu'il est important de questionner davantage le client⁵. En effet, pour les personnes qui veulent perdre du poids, faire de l'exercice physique, mieux manger, (ou autre comportement lié à l'acceptabilité

sociale), il m'apparaît nécessaire de questionner la **motivation profonde derrière ces souhaits** car la motivation associée à ces comportements est souvent insuffisante. Celle-ci est alimentée par la pression sociale et n'a pas tendance à se maintenir pas dans le temps. D'ailleurs, les programmes d'entraînement physique et de perte de poids profitent abondamment de cette situation car une forte majorité de participants abandonnent l'activité avant la fin. J'aime à penser que le souhait exprimé dans ces situations cache une stratégie pour obtenir quelque chose **de plus important** pour eux. Voici un exemple de conversation sur ce type de souhait pour une jeune femme :

CI : « *Je veux perdre du poids.* »

Int : « **C'est important pour vous de perdre du poids.** (Validation) **Quelle différence cela fera-t-il pour vous de perdre du poids?** » (Question sur les différences pour trouver la motivation cachée)

CI : « *Je vais me sentir mieux dans mon corps.* »

Int : « **Qu'est-ce que cela va changer de vous sentir mieux dans votre corps?** » (Question sur les différences pour trouver la motivation cachée)

CI : « *Je crois que je vais mieux m'accepter et je vais me sentir plus belle.* »

Int : « **Quelle différence cela va-t-il faire pour vous de vous accepter et vous sentir plus belle?** » (Question sur les différences pour trouver la motivation cachée)

CI : « *Je crois que je vais sortir davantage et peut-être me mettre sur les réseaux sociaux pour rencontrer un homme.* »

Int : « **Qu'est-ce qui sera différent quand vous sortirez davantage et vous mettre sur les réseaux sociaux de rencontre.** » (Question sur les différences pour trouver la motivation cachée)

CI : « *Je vais me sentir confiante et je vais m'aimer.* »

Int : « **Si notre rencontre vous permet de vous sentir confiante et de vous aimer serez-vous satisfaite?** » (Entérinement du contrat) Si oui, décrire vie future avec confiance et amour de soi.

Comme vous le voyez, les questions sur les différences ont fait toute la différence! Elles ont permis de passer du souhait initial « perdre du poids » à « me sentir confiante et m'aimer ». Ce plus grand espoir est nettement plus intéressant à travailler et plus motivant. Il est clair que la perte de poids est **une stratégie** pour arriver à s'aimer et à se sentir confiante. Il est vraiment important de poser plusieurs questions sur les différences pour s'assurer de cibler la véritable motivation profonde de la personne qui fait ce type de souhait⁵. Sinon, l'intervenant se retrouvera dans la même situation que les programmes de perte de poids et d'entraînement physique : avec de forts taux d'abandons pour des clients en panne de motivation.

Trouver la motivation derrière la dépendance.

Je considère que les plus grands espoirs de diminuer ou cesser une dépendance sont aussi déficients au niveau de la motivation⁵. En effet, la majorité de ces personnes ne vient pas consulter de sa propre initiative et / ou est fortement tiraillée entre le plaisir intrinsèque liée à la dépendance et les conséquences négatives de la dépendance. Le comportement de dépendance comporte un effet souvent plus réconfortant pour la personne que ses inconvénients, si bien qu'elle est inquiète de voir disparaître de sa vie ses effets positifs. Pour **sortir de cette problématique** et s'assurer de cibler de plus grands espoirs satisfaisants et plus attractifs, il importe encore ici de poser des questions sur les différences comme dans le paragraphe précédent.

Voici un exemple de conversation :

CI : « *J'aimerais cesser l'alcool.* »

Int : « **C'est tout un défi que vous souhaitez relever là!** (Validation et compliments) **Qu'est-ce que cela changera dans votre vie de cesser l'alcool?** » (Question sur les différences pour trouver la motivation cachée)

CI : « *Ça va changer toute ma vie! Ma vie de couple sera sauvée. Je n'aurai plus de problème au travail. Je vais avoir une meilleure santé.* »

Int : « **Wow! C'est vraiment un virage important que vous voulez donner à votre vie!** (Validation et compliments) **Qu'est-ce qui sera différent quand votre vie de couple sera sauvée, que vous n'aurez plus de problème au travail et votre santé sera meilleure?** » (Question sur les différences pour trouver la motivation cachée)

Cl : « *Je vais retrouver ma sérénité et ma joie de vivre!* »

Int : « **Ce sera un grand changement dans votre vie.** (Validation) **Si nos rencontres font en sorte que vous retrouvez votre sérénité et votre joie de vivre serez-vous satisfait?** » (Entérinement du contrat) Si oui, il suffit de faire imaginer une vie future avec sérénité et joie de vivre.

Cette conversation (très brève) a détourné l'attention du client de la dépendance et des difficultés associées à l'arrêt de l'alcool (manque de motivation, manque d'espoir) pour la diriger vers les avantages (meilleure santé, vie de couple sauvée et vie au travail améliorée). De plus, le client est passé de « cesser l'alcool » à « retrouver sérénité et joie de vivre » ce qui est un contrat beaucoup plus motivant. Il est donc essentiel de questionner les différences avec tout comportement de dépendance jusqu'à trouver de plus grands espoirs attractifs et s'éloigner du problème de dépendance plus difficile à éliminer directement.

Doit dépendre de la personne qui consulte.

Lorsque le client espère qu'une autre personne change, l'intervenant doit investiguer davantage pour préciser de plus grands espoirs qui **relèvent de la personne** qui consulte⁴. En effet, il faut voir ce type d'espoir comme une stratégie de la personne pour obtenir quelque chose de plus grand pour elle-même⁴. Pour découvrir ce que désire vraiment la personne derrière le changement de l'autre, l'intervenant accepte la proposition du client et continue le questionnement. Voici un exemple d'une telle conversation :

Cl : « *Je veux que ma fille arrive à l'heure?* »

Int : « **Quelle différence cela fera pour vous que votre fille arrive à l'heure?** » (Question sur les différences pour trouver la motivation cachée)

Cl : « *On va cesser de se chicaner.* »

Int : « **C'est important pour vous d'avoir une meilleure relation avec votre fille.** (Validation) **Qu'allez-vous faire à la place de vous chicaner?** » (Question pour trouver le comportement qui va apparaître à la place de la chicane)

Cl : « *On va arriver à la maison comme à l'habitude.* »

Int : « **Si notre rencontre vous aide à arriver à la maison comme à l'habitude, serez-vous satisfait?** » (Entérinement du contrat) Si oui, description du futur où les deux ont une meilleure relation et arrivent à la maison comme d'habitude.

Avec les questions sur les différences, l'intervenant découvre que le souhait de la mère que la fille arrive à l'heure est **un moyen** d'obtenir une meilleure relation. Il est important de rappeler que la description du futur portera sur le comportement que va afficher la mère principalement et non celui de sa fille⁴. Par exemple, si la mère répond : « *Ma fille va arriver à l'heure et elle sera gentille avec moi.* » L'intervenant accepte cette réponse et a deux options de questions. Soit ce que la fille a vu chez sa mère pour arriver à l'heure et être gentille : « **Qu'est-ce que votre fille a perçu chez vous qui l'a encouragée à arriver à l'heure et à être gentille avec vous?** » Soit ce que la fille a remarqué chez sa mère après son comportement : « **Qu'est-ce que va remarquer votre fille de différent chez vous quand vous allez noter qu'elle est à l'heure et qu'elle est gentille avec vous?** » Dans les deux cas, la description portera sur la réaction de la mère et de ses impacts sur sa fille et sur leur relation.

Trouver ce que le non volontaire désire vraiment.

Comme cette personne ne se reconnaît pas de problème, il importe de poser des questions à partir du **point de vue de la personne qui l'a poussée à consulter** (réfèrent)⁵. Souvent, la personne a comme meilleur espoir que le réfèrent cesse de lui mettre de la pression pour changer. Dans ce cas, l'intervention ressemble beaucoup à ce qui a été fait précédemment. L'intervenant s'intéresse à de **petits changements chez le réfèrent** ou à **une réaction différente de la personne** si le réfèrent change. Voici un autre extrait de conversation dans une telle situation :

Cl : « *Je veux que mon prof cesse d'être sur mon dos.* »

Int : « **Vous êtes vraiment irrité de cette situation.** (Validation) **Supposons que votre prof n'est plus votre dos, qu'allez-vous remarquer ?** » (Question sur les différences pour trouver la motivation cachée)

CI : « *Il va aller au tableau ou tomber sur le dos de quelqu'un d'autre?* »

Int : « **Qu'allez-vous faire alors?** » (Question pour trouver la réaction différente chez le client)

CI : « *Je vais sortir mes livres.* »

Int : « **Est-ce que le prof sera surpris ?** » (Question pour voir l'impact de la réaction sur l'autre)

CI : « *Je sais pas. Peut-être.* »

Int : « **Quelle différence cela fera-t-il pour toi de constater que le prof est surpris?** » (Question sur les différences pour trouver la motivation cachée)

CI : « *Je serais plus heureux.* »

Int : « **Si notre rencontre fait en sorte que tu sois plus heureux, serais-tu satisfait de cela?** » (Entérinement du contrat) Si oui, question miracle où il arrive à l'école avec plus de bonheur.

Comme on le constate, en supposant que le prof change la réaction du jeune devient intéressante et positive : sortir mes livres. À ce moment, il est possible que le prof réagisse à son tour d'une façon utile et que cela amène un meilleur espoir attrayant : être heureux. Ne jamais oublier que la personne même poussée à consulter **est toujours motivée** à quelque chose¹.

Voici une autre conversation avec un homme poussé à consulter par son médecin :

CI : « *Mon docteur m'a suggéré de venir.* »

Int : « **Vous avez décidé de suivre l'avis de votre docteur.** (Validation et regard positif) **Si cela s'avère une bonne décision de suivre l'avis de votre docteur, quelle différence cela fera-t-il?** » (Question sur les différences pour trouver la motivation cachée)

CI : « *Je vais moins boire.* »

Int : « **Qu'est-ce que cela va changer dans votre vie?** » (Question sur les différences pour trouver ce qui arrivera à la place de la consommation)

CI : « *Ma vie ne sera plus un échec.* »

Int : « **Si votre vie n'est plus un échec, qu'est-ce qui sera différent?** » (Question sur les différences pour trouver la motivation cachée)

CI : « *Je vais vivre une vie normale.* »

Int : « **Si cette séance vous aide à avoir une vie normale comme vous le désirez, serez-vous satisfait?** » (Entérinement du contrat) Si oui, « **Le miracle, votre vie est réparée et votre vie est normale comme vous le souhaitez?** »

Dans cet extrait, l'intervenant suppose que suivre l'avis du médecin est une bonne idée et la conversation débouche à un espoir intéressant : avoir une vie normale. Une vie normale n'est pas un état interne mais ne peut conduire qu'à un futur préféré spécifique à cet homme.

Trouver l'espoir chez une personne très découragée et négative.

Avec des clients très pessimistes ayant perdu la foi d'un meilleur avenir, il peut être facile de démissionner et d'abandonner. À partir du moment que ces personnes acceptent une rencontre, elles **ont toujours espoir** que quelque de bien leur arrive⁴. Il est important de persévérer dans la validation et le questionnement. Voici un extrait d'une telle conversation avec une jeune anorexique hospitalisée et refusant tout aide :

Int : « **Pourquoi tu acceptes de me voir?** » (Question pour cibler la motivation derrière l'acceptation du rendez-vous)

CI : « *Ça me fait quelque chose à faire.* »

Int : « **Il y a plus agréable que voir un intervenant.** » (Refus d'accepter la réponse du client afin de trouver la vraie motivation au rendez-vous)

CI : « *Je n'aime pas la place ici.* »

Int : « **Tu veux quitter?** » (Vérification de la motivation exprimée)

CI : « *Oui.* »

Int : « *Si cette rencontre t'aide à quitter d'une façon très correcte pour toi seras-tu satisfaite?* » (Entérinement du contrat)

Cl : « *Oui.* »

Int : « *Le miracle c'est tu peux quitter d'une façon correcte pour toi et pour l'hôpital? Quel est le premier signe qui t'indique que le miracle est arrivé?* »

Comme vous le voyez, derrière son abatement et son refus de collaborer, elle désire vraiment partir de l'hôpital. Ceci est suffisant pour poser la question miracle car elle devra trouver une façon correcte de quitter. À noter l'intervenant a ajouté l'idée de quitter l'hôpital d'une façon satisfaisante pour elle et pour l'hôpital. Ainsi, le miracle n'est pas déconnecté de la réalité et la cliente doit trouver une façon de quitter correcte (pour elle) et réaliste (correcte pour l'hôpital).

Quand le client désire quelque chose qui n'est pas sous son contrôle.

Il arrive que des clients consultent pour obtenir une amélioration de leur sort qui ne relève pas de leur effort, mais des circonstances comme rencontrer un partenaire de vie, avoir un nouvel emploi, etc. Dans ces situations, le miracle ne peut survenir le lendemain et ces souhaits dépendent beaucoup des hasards de la vie. L'intervenant peut alors demander : « **Quelle différence cela fera-t-il d'avoir ce partenaire (ou cet emploi) ?** » Ou, il peut poser directement la question miracle comme suit : « **Le miracle c'est que votre vie se déroule dans la bonne direction pour avoir les meilleures chances d'avoir un partenaire (ou un nouvel emploi).** »

Selon le cas, la personne va décrire une vie idéale où ce qu'elle cherche dernière le partenaire (ou le nouvel emploi) survient, ou elle va décrire une vie idéale permettant d'obtenir ce qu'elle cherche.

Lorsque le client désire réorienter sa vie ou prendre une décision.

Dans ces circonstances, il est préférable de supposer que la personne a pris la décision (peu importe laquelle) pour déterminer ce qu'elle recherche derrière la prise de décision⁴. Voici la façon de formuler une telle question : « **Imaginez que vous avez pris la décision, peu importe laquelle. Quelle différence cela sera-t-il pour vous pour les autres? Que verrez-vous de différent à ce moment?** » La réponse à cette question devient le meilleur espoir et la description du futur pourra suivre.

Lorsque le client ne sait pas.

Il est vital que l'intervenant persévère devant ce type de réponse qui est assez fréquent somme toute⁴. Voici les diverses options possibles pour maintenir le questionnement :

Int : « **Quels sont vos plus grands espoirs pour notre rencontre ?** »

Cl : « *Je ne sais.* »

Int : « **Qu'en pensez-vous ?** » (Insistance)

Cl : « *Je ne sais pas.* »

Int : « **Voulez-vous prendre le temps d'y penser ?** » (Insistance pour faire un effort)

Cl : « *Oui.* »

Int : « **Qui vous connaît le mieux ?** » (Rechercher la personne qui pourrait répondre)

Cl : « *Ma femme.* »

Int : « **Si votre femme était ici, qu'est-ce qu'elle dirait que sont vos plus grands espoirs pour notre rencontre ?** » (Question relationnelle pour trouver une réponse)

Cl : « *Je ne sais pas.* »

Int : « **Qui d'autre vous connaît très bien ?** » (Rechercher la personne qui pourrait répondre)

Cl : « *Mon ami Bertrand.* »

Int : « **Que dirait Bertrand sur vos plus grands espoirs pour notre rencontre ?** » (Question relationnelle pour trouver une réponse)

Cl : « *Je ne suis pas sûr mais je crois qu'il dirait : avoir plus confiance en moi.* »

La clé pour obtenir une réponse est certainement la patience et la persévérance de l'intervenant. Ce qui est le plus aidant dans ces situations sont les questions relationnelles. Ne pas oublier qu'il est

possible de poser autant de questions qu'il y a de personnes (vivantes ou décédées) qui connaissent le client devant vous. Ça signifie de nombreuses possibilités !

Conclusion.

Comme vous le voyez, il n'est pas facile de bien cibler de plus grands espoirs satisfaisants. Cependant, de bien le faire va déterminer le succès de la suite de l'intervention. Si l'aidant, par exemple, accepte comme meilleur espoir de perdre du poids et que le miracle est que la personne est la voie de perdre du poids, il y a de bonnes chances que la description du futur soit centrée sur la gestion de la nourriture et / ou de l'exercice physique. Alors que le plus grand espoir obtenu dans la discussion « avoir confiance en soi et s'aimer » va amener une description du futur tout à fait différente, plus en accord avec la **nature profonde de la personne**. À mon avis, de plus grands espoirs satisfaisants font appel à ce qu'il y a **de meilleur (et profond) chez la personne** plutôt qu'à des moyens (ou des buts) qui sont souvent associés au problème ayant amené la personne à consulter. Pour toutes ces raisons, je vous invite à ne pas hésiter à poser les questions qui vont amener la personne à dépasser le problème et à aborder ce qui est vraiment important pour elle et pour ses proches.

Références

1. Gros-Louis, Y. (2018) **Approche brève orientée vers les solutions 2.0**. L'Art du Possible. Vol 5, no 2
2. McKergow, M. (2016.) **SFBT 2.0: The next generation of Solution Focused Brief Therapy has already arrived**. Journal of Solution Focused Brief Therapy vol 2 no 2 pp 1-17
3. Ratner, H., George, E. & Iveson, C. (2012) **Solution Focused Brief Therapy**. London: Routledge.
4. Iveson, C., George, E., Connie, E. & Froese, A (2017) **Solution Focused Brief Therapy Program**. Internet course.
5. Gros-Louis, Y. (2018) **Questions sur les différences pour amplifier la motivation et le détail!** L'Art du Possible. Vol 5, no 3.

Le coin des lecteurs.

Question de Louise : *« Je travaille en santé mentale dans un organisme communautaire depuis quelques années. Plusieurs de mes clients abusent d'alcool et de drogues. Pour la plupart, ils sont conscients que l'alcool et les drogues ont des effets négatifs sur leur santé mentale mais ils veulent rarement cesser leur consommation. Souvent, ils invoquent ne pas aimer les effets de la médication qui les rend trop amorphes ou absents. Il y a une forte pression des psychiatres et des divers milieux d'intervention pour faire cesser cette consommation. Cependant, notre équipe psycho-sociale obtient des succès mitigés à ce sujet. Je m'intéresse à la thérapie orientée vers les solutions et j'aimerais savoir si l'approche peut s'appliquer avec ma clientèle? J'aimerais aussi savoir les stratégies de la thérapie orientée vers les solutions pour les problèmes de consommation. »*

Merci Louise pour cette question avec laquelle il est possible de faire des liens avec l'article de ce mois-ci. Tout d'abord, l'ABOS est une approche qui s'applique à toute clientèle et à toute situation clinique. Je vous rappelle que l'approche ne cherche pas à résoudre les problèmes mais plutôt à aider la personne à atteindre la réalisation de ses meilleurs espoirs pour sa vie. L'ABOS n'a donc pas de stratégies particulières pour un problème ou pour un autre; l'intervention est semblable peu importe le problème. De cette façon, l'intervenant n'est pas préoccupé par le type ou le nombre de problèmes mais plutôt par le souhait du client d'avoir une meilleure vie.

Ainsi, avec un client qui se présente avec des problèmes concomitants d'abus de consommation et de santé mentale, je lui poserais la première même question qu'à tous mes clients : **« Quels sont vos plus grands espoirs pour notre rencontre? »** Il pourrait alors répondre en me décrivant ses problèmes de santé mentale et / ou de consommation. Je lui retournerais alors : **« Vous n'aimez pas votre vie actuelle. (Validation) Si ces deux difficultés ne sont plus un problème pour vous, qu'est-ce qui sera différent dans votre vie? »** (Question sur les différences pour trouver la motivation cachée de la personne, ses plus grands espoirs) J'espère qu'il pourrait répondre quelque chose comme : *« Je pourrais retourner travailler, avoir une vie de couple, avoir de amis, etc. »* Avec

une telle réponse, je peux me rapprocher de plus grands espoirs satisfaisants avec la question : **« Qu'est-ce que cela va changer de retourner travailler, d'avoir une vie de couple, d'avoir des amis? »** (Question sur les différences pour trouver la motivation cachée de la personne) Il y a de fortes chances que le client me réponde quelque chose comme : *« Je serais heureux, je me sentirais normal (ou un autre état interne). »*

Vous constatez que le contrat de travail devient tout à fait différent. Au lieu de travailler sur la consommation ou sur la santé mentale, le contrat de travail porte sur « être heureux, se sentir normal (ou un autre état interne) ». L'intervenant n'est plus tiraillé par la pression (de ses pairs) de cibler la consommation ou la santé mentale, mais il est plutôt incité à accompagner la personne à avoir une meilleure vie. La description du futur sera alors centrée sur la vie avec le bonheur ou avec la sensation d'être normal (ou tout autre état interne). Ce qui semble difficile à atteindre au départ (être heureux, normal) devient accessible au fur et à mesure que la description du futur souhaité se précise. En effet, plus la description du futur est concrète et détaillée, plus le changement devient possible.

Si, dans sa description du futur, la personne oublie ses problèmes de consommation et de santé mentale, l'intervenant peut ramener le sujet dans la description du futur de cette façon : **« Qu'est-ce qui sera différent le lendemain du miracle quand vous serez heureux (Ou vous vous sentirez normal) par rapport à vos voix (ou à la dépression, ou à l'anxiété), par rapport à la consommation? »** La personne pourra alors parler d'un rapport différent avec la consommation et le problème de santé mentale mais l'essentiel de la description du futur portera sur les comportements « être heureux (ou se sentir normal) ».

Rien n'est facile avec ce type de clients aux prises avec des problèmes depuis de nombreuses années et ayant vécu de nombreux échecs. Ces clients ont tendance à ramener la discussion sur leurs problèmes et sur leurs échecs. Il est important pour l'intervenant de ne pas se laisser happer par les problèmes et le découragement et de garder la conversation en direction du futur et des meilleurs espoirs pour leur vie. Donc, il importe de valider leur détresse et leur découragement et de persévérer à poser des questions sur les différences et sur le futur préféré. Ainsi, la personne aura l'opportunité de formuler un souhait satisfaisant pour sa vie. J'espère Louise que cette réponse répond à ta question. Je t'invite à expérimenter l'ABOS avec ta clientèle et bon succès.

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 (12 heures)

Québec : 7 et 8 mars 2019

Montréal : 14 et 15 mars 2019

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

Québec : 20 mars 2019

Montréal : 27 mars 2019

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

Québec : 21 et 22 mars 2019

Montréal : 28 et 29 octobre 2019

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

Québec : 4 et 5 avril 2019

Montréal : 11 et 12 avril 2019

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

Pour information et inscription :

Yves Gros-Louis, psychologue

Centre Psycho-Solutions,

418-843-2970

centre@psycho-solutions.qc.ca

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