



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

L'art du possible

Septembre 2019 / Volume 6, no 3

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

Milton Erickson

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

Voici maintenant votre nouveau numéro de *L'art du possible* en ce début d'automne 2019! À la fin juin, ma conjointe et moi, sommes revenus remplis des saveurs et des beautés du sud de l'Italie. Nous avons visité durant plus de cinq semaines les Pouilles, la Calabre et la Sicile dont plusieurs jours en bord de mer. Le repos, la famille, les amis, la lecture et le sport ont bien occupé mon temps cet été de même que la rédaction d'articles et de mises à jour de formation. Je suis de retour pour donner la session d'automne des activités du Centre Psycho-Solutions (voir programme ci-bas).

Je tiens aussi à vous inviter au congrès annuel de la **SFBTA** (Solution Focused Brief Therapy Association) à Montréal, Canada, du 6 au 9 novembre 2019. Vous aurez l'occasion d'en apprendre davantage sur l'Approche orientée vers les solutions dans les domaines de la thérapie, de l'éducation, des affaires, etc. Je serais très heureux de vous avoir dans mon atelier intitulé « **L'espoir, la clé du succès de l'approche orientée vers les solutions?** » qui aura lieu samedi le 9 novembre à 9h00. C'est une chance unique d'entendre les ténors de l'approche du monde entier à Montréal. Voir le programme complet à <http://www.sfbta2019conference.org>

Je rappelle que je suis 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 le repos et le ressourcement afin de générer de nouvelles possibilités d'intervention 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 vingtième article de *L'art du possible* continue sa série sur la version 2.0 de l'ABOS avec un numéro portant sur l'utilisation des compétences du client. Les questions sur les compétences et les forces du client sont particulièrement indiquées pour que le client se perçoive **à son meilleur** et, par conséquent, aider le thérapeute à adopter lui-même ce point de vue. Ces questions peuvent ainsi être utilisées toute de suite après l'identification des plus grands espoirs du client pour qu'il lui soit plus aisé de se projeter à son meilleur dans le futur.

Après avoir défini les concepts et les postulats des questions sur les compétences, seront abordés la fonction de ces questions. Suivra la distinction entre la version 1.0 et 2.0 de l'ABOS au sujet de ces questions. L'article décrira ensuite, les zones de questionnement ainsi que la façon de questionner. Par la suite, plusieurs exemples de questions seront proposés pour trouver des forces et pour les détailler. Enfin, comme à l'habitude, un long extrait de conversation sera offert pour bien illustrer la façon d'employer ces questions dans un contexte clinique réel. Comme vous le verrez, devenir un intervenant orienté vers les solutions requiert de la ténacité et un grand **art** pour placer le client à son meilleur et ainsi créer du **possible**.

Je souhaite que ce numéro de *L'art du possible* puisse faire une différence dans votre pratique et dans la vie de vos clients. Je vous donne rendez-vous en début novembre 2019 pour le prochain numéro de *L'art du possible*. Bonne lecture et bonne collaboration !

Yves Gros-Louis, *psychologue*

L'ABOS, version 2.0 : S'intéresser aux compétences du client : voir ce dernier à son meilleur.

Dans le numéro précédent¹, vous a été présenté en quoi la description riche et détaillée du futur préféré crée littéralement le changement. En effet, cette longue description crée véritablement une forte expérience durant la séance de ce qui est souhaité par le client. Porté par cette expérience, il a alors toutes les chances de vouloir transporter ce vécu dans sa vie avec ses proches. Pour parvenir à ses fins, l'intervenant orienté vers les solutions doit demeurer persévérant dans son questionnement et confiant que le client détient les réponses même lorsqu'il répond « Je ne sais pas ».

Dans le présent article, je désire poursuivre ma série d'articles sur la dernière évolution de l'ABOS, soit la version 2.0 de l'équipe britannique²⁻⁴ avec les questions sur les compétences. Les questions sur les compétences et les forces du client sont particulièrement indiquées pour que le client se perçoive **à son meilleur** et, par conséquent, aider le thérapeute à adopter lui-même ce point de vue. Ces questions peuvent ainsi être utilisées toute de suite après l'identification des plus grands espoirs du client pour qu'il lui soit plus aisé de se projeter à son meilleur dans le futur.

En thérapie de couple, il est très utile, suite à la formulation des plus grands espoirs, de faire parler le couple du début de leur relation et des aspects qui ont attiré chacun des partenaires à s'engager dans la relation. Cette « mise en bouche » permet de surmonter l'état souvent très négatif de la relation de couple et d'installer la pièce de la description du futur tel que proposé par Iverson^{2,5} (voir Art du possible mars 2018). En rencontre individuelle, prendre quelques

minutes avec la personne pour discuter de ses qualités peut l'aider à sortir de la torpeur du problème et la mettre dans un état favorisant la description du futur souhaité. Comme le questionnement sur les compétences n'est pas une habileté habituelle des intervenants, un long extrait de conversation agrémentera comme toujours cet article pour faciliter l'application de ces questions dans le contexte clinique.

Après avoir défini les concepts et les postulats des questions sur les compétences, seront abordés la fonction de ces questions. Suivra la distinction entre la version 1.0 et 2.0 de l'ABOS au sujet de ces questions. L'article décrira ensuite, les zones de questionnement ainsi que la façon de questionner. Par la suite, plusieurs exemples de questions seront proposés pour trouver des forces et pour les détailler. Enfin, comme à l'habitude, un long extrait de conversation sera offert pour bien illustrer la façon d'employer ces questions dans un contexte clinique réel.

Définition et postulats

Les questions sur les compétences comportent deux dimensions : les questions sur **les forces** de la personne et les questions sur **la résilience**. Une compétence est une qualité, une capacité, une force, un talent, un succès, une habileté, une passion dans un domaine particulier de sa vie que ce soit dans sa sphère personnelle, sociale, professionnelle, récréative, scolaire, etc. La résilience est la capacité de l'individu à rebondir suite à une difficulté, un problème personnel, une épreuve, un traumatisme, etc. **Toute personne possède la résilience et les compétences nécessaires pour faire les changements souhaités.** Cette affirmation est un des postulats de base de l'ABOS.

Des chercheurs⁶ confirment ce postulat. Ils rapportent que la majorité des personnes, même aux prises avec de sérieux problèmes de santé mentale (dépendance sévère, troubles de la personnalité), s'améliorent par eux-mêmes sans avoir recours à une intervention professionnelle. Les études sur la résilience confirment aussi la capacité des personnes à faire face à l'adversité. Les données de recherches rapportent que la majorité des gens, ne développent pas de syndrome pathologique suite à un traumatisme⁶. Elles vont encore plus loin en affirmant que, non seulement la majorité des victimes de traumatismes se relèvent, mais aussi que la plupart de ces victimes présentent une santé **mentale supérieure** plus tard dans leur vie. Des auteurs⁷ constatent que le phénomène de la résilience face à l'adversité est commun et robuste.

Utilité des questions sur les compétences

Les questions sur les compétences ont plusieurs fonctions. D'abord, elles permettent d'amener la conversation hors de la zone problème, c'est-à-dire dans la zone solution. Ces questions sont aussi utiles pour **favoriser l'alliance** thérapeutique lorsque le client (ou le couple ou la famille) vit de fortes émotions négatives. Par exemple, avec un adolescent non volontaire en colère de devoir consulter, il peut être très pertinent d'engager la conversation sur une force particulière du jeune. Cette discussion permet alors de changer l'atmosphère de la séance et la vision que l'adolescent a de l'intervenant et, par le fait même, de la consultation. Enfin, avec des clients très pessimistes ou défaitistes face à l'avenir et à la résolution du problème, il peut être nécessaire d'amener la discussion directement sur les compétences (voir extrait plus loin) avant même de parler de futur souhaité. Lorsque la personne reconnaît, suite à bonne discussion sur ses forces, qu'elle détient du pouvoir dans certaines sphères de sa vie, elle peut regagner espoir face au changement souhaité.

Les questions sur les compétences permettent également de faire **contrepois à l'étiquette** que le client et/ou l'intervenant peut donner face à la situation. En effet, avec une conversation suffisamment détaillée d'une compétence, autant le client que l'intervenant deviennent confiants face à la capacité de surmonter le problème et de réaliser les meilleurs espoirs. D'ailleurs à ce

sujet, le questionnement des compétences place le client comme l'expert ; l'intervenant devient un journaliste qui s'intéresse à la façon spéciale dont la personne a acquis cette compétence. Cette posture thérapeutique augmente naturellement la confiance et l'espoir de chacun des participants à cette conversation.

Question sur les compétences : quelques différences de la version 2.0

Le type de questions est assez semblable dans les deux versions de l'ABOS. Cependant depuis quelques années, l'ABOS emploie des questions inspirées de l'approche narrative pour amplifier l'impact des questions.

Les différences se situent surtout au niveau de la fonction de ces questions. Dans la version 1.0 de l'ABOS, en plus des fonctions décrites précédemment, les questions sur les compétences servaient à trouver des exceptions et des solutions chez le client afin de l'encourager à les utiliser pour se diriger vers le futur souhaité. Dans la version 2.0, l'intervenant évite de mettre de la pression sur le client pour passer à l'action. Ces questions jouent plutôt le rôle de **créateur d'atmosphère** pour chacune des quatre pièces proposées par Iverson² : (1) la pièce où sont formulées les plus grands espoirs, (2) la pièce de la description du futur préféré, (3) la pièce des exemples où sont répertoriés des images (ou des exemples) de moments connectés aux plus grands espoirs et, finalement, (4) la pièce des souvenirs où sont affichées des séries d'images de N+ 1 (niveau actuel sur l'échelle + 1). Ces questions font découvrir à la personne ses forces oubliées, alimentant l'espoir et la motivation pour le changement. Comme l'équipe britannique²⁻⁴ insiste sur l'importance de créer une expérience chez le client durant la séance, les questions sur les compétences sont particulièrement utiles dans chacune de ces pièces pour le placer à son meilleur et favoriser sa participation.

Tel que le confirme la psychologie positive⁸, l'expression d'émotions positives favorise la créativité, le développement personnel et l'ouverture. En mettant la personne en contact avec une expérience positive d'elle-même, il lui est plus facile de se projeter dans le futur, de se décrire d'une façon plus créatrice et de trouver des exemples d'une vie future plus satisfaisante dans son quotidien. Ainsi, ce questionnement est très utile pour le préparer à entrer dans chacune de ces pièces avec une meilleure version de lui-même. Les réponses obtenues lors de ce questionnement ne seront pas utilisées pour le faire avancer vers le futur souhaité mais plutôt pour l'aider à favoriser une **expérience forte** dans chacune de ces pièces. L'intervenant cherche donc à rester neutre tout au long de ce questionnement afin que la personne ait toute la liberté de choisir ce qu'elle fera de cette expérience. Elle pourrait choisir d'utiliser ce qu'elle a décrit ou autre chose qu'elle n'a pas racontée qui lui plait davantage.

Zones de questionnement

Les questions sur les compétences se divisent en deux catégories⁹ : les questions sur la façon positive de surmonter des difficultés (résilience) et les questions sur les forces de la personne dans divers aspects de sa vie. Les questions sur la **résilience** sont souvent très riches en information. Elles mettent en évidence les stratégies et les qualités de la personne pour faire face aux épreuves qu'elle a surmontées dans sa vie : ruptures amoureuses, deuils, échecs professionnels ou personnels, etc. La résilience se manifeste aussi dans les succès de la personne à résoudre divers problèmes : problèmes psychologiques, familiaux, sociaux, financiers, etc.

Les questions sur les **forces** s'intéressent à plusieurs dimensions de la vie dans lesquelles la personne excelle. Les loisirs, les passions et les intérêts que la personne a développés au cours de sa vie sont autant de zones intéressantes pour explorer ses succès et ses habiletés. Certaines de ces occupations peuvent même devenir avec le temps un talent, une expertise comme l'art, le dressage d'animaux, le sport, etc. Le succès plus ou moins important dans un domaine de vie représente une autre zone pour questionner des compétences. Ce succès peut

se situer dans la sphère du travail, de la vie amoureuse, familiale, des études, dans les arts, etc. La personne peut enfin avoir vécu des expériences spéciales comme un voyage autour du monde, être un athlète de haut niveau, etc.

Façon de questionner les compétences

Les questions sur les compétences peuvent être employées de façon directe pour créer une alliance de qualité en début de traitement, pour aider le client à s'installer dans une pièce en se voyant à son meilleur. Elles peuvent aussi être utilisées lorsque le client évoque de lui-même de façon spontanée une compétence. Cette conversation envoie alors au client le message que l'intervenant est aussi intéressé aux forces qu'au problème, ce qui peut inciter le client à en parler davantage.

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

Comme le rôle des questions dans la version 2.0 de l'ABOS est de déclencher un vécu, il importe de garder la personne (ou le couple) une certaine période de temps (5 à 10 minutes au moins) dans la description de ses compétences. Des options de questions seront proposées à ce titre. Lorsque la personne est questionnée sur une de ses compétences, elle se voit placée dans une **position d'expert** sur ce sujet. L'intervenant devient un journaliste s'entretenant avec une vedette. Cette situation évidemment amène une grande fierté chez la personne et contribue à la placer à son meilleur. Ainsi, l'intervenant est invité prendre une position basse durant le questionnement et à se montrer captivé (comme toujours) par les réponses de la personne, ce qui va l'encourager à élaborer son discours.

Trouver des compétences

S'il est préférable d'être vigilant quant aux compétences évoquées spontanément par le client, il peut arriver de vouloir discuter directement des compétences. Ce peut être avec un client moins collaborant ou pessimiste ou simplement pour placer le client à son meilleur. Voici quelques exemples de questions pour trouver des forces⁹ :

« ***Dans quelle activité avez-vous le plus de plaisir à passer du temps ?*** »

« ***Qu'est-ce que vous aimez de vous ?*** »

« ***Que faites-vous mieux que les autres (ou exceller) ?*** »

« ***Quelles ont été les expériences les plus significatives (en positif) de votre vie ?*** »

« ***Quelle est la réalisation dont vous êtes le plus fier ?*** »

« ***Dans quelle situation, vous recevez le plus de compliments ?*** »

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

Voici des exemples de questions pour trouver des indices de résilience⁹ :

« ***De quelles difficultés (ou épreuves) êtes-vous le plus fier d'avoir surmontées ?*** »

« ***Quelles mauvaises habitudes (cigarettes, alcool, tics, habitudes alimentaires, etc.) avez-vous réussi à vous défaire ?*** »

« ***Quel virage personnel le plus significatif avez-vous accompli dans votre vie avec succès ? Avec un intervenant ou seul ?*** »

« ***Quoi d'autre ?*** »

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

Types de questions.

Pour tenir une conversation suffisamment longtemps et ainsi placer la personne à son meilleur, il y a deux catégories de questions : les questions sur les **stratégies** et les questions d'**identité**. Les questions de stratégies portent sur les trucs et moyens que la personne a utilisés pour développer sa compétence ou vivre son succès. Lorsque des stratégies claires sont mises à jour, la personne n'a d'autre choix que de s'en attribuer le mérite. De cette façon, sa confiance et son optimisme s'en trouvent gonflés. En voici quelques exemples⁹ :

« Comment avez-vous fait pour réussir cela ? » (Trouver 10 choses)

« Comment expliquez-vous ce succès ? »

« Comment avez-vous décidé de poser cette action ? »

« Quelles sont les principales étapes qui vous conduit à ce résultat ? »

« Ce qui vous a aidé dans cette situation ? »

« Comment saviez-vous que ce problème pouvait être résolu ? »

« Ce qui était différent chez vous à ce moment-là ? »

« Ce que vos proches diraient que vous avez fait de différent ? »

« Si vous vouliez utiliser ce succès, quel serait le premier signe qui indiquerait qu'il se manifeste dans votre vie ? » (Nommer 5 choses)

Les questions d'identité visent les qualités particulières de la personne qui ont contribué à la compétence. Elles s'intéressent à l'histoire de la qualité ainsi qu'à la reconnaissance de cette qualité par l'entourage. Elles permettent ainsi d'ancrer la force dans une **caractéristique inhérente** à la personne et de lui conférer un **caractère permanent** dans le temps. Voici quelques exemples de questions pour intérioriser la qualité dans la vie du client⁹ :

« Quelles qualités ce succès révèle-t-il de vous ? » (Trouver au moins 5 qualités)

« Quelles qualités ont permis ce succès ? »

« Quand avez-vous pris conscience de cette qualité ? »

« Qui l'a découvert en premier ? »

« D'où vous vient cette qualité ? »

« Qui d'autre vous reconnaît cette qualité ? »

« Dans quelles situations, cette qualité est le plus remarquée par les autres ? »

« Nommez cinq commentaires que diraient vos proches et amis au sujet de ces qualités ? »

« Énumérez cinq choses que raconteraient vos collègues et patrons (ou personnes qui reconnaissent ces qualités) au sujet de ces qualités ? »

« Comment les autres (ou vous) verraient que vous faites davantage usage de cette qualité dans votre vie ? » (5 choses de différent)

Une autre option pour faire durer longuement la conversation sur les compétences est de demander au client de faire la **liste de 40 qualités** et de les écrire devant lui. Ce travail fastidieux est aussi efficace que le questionnement détaillé de quelques qualités. Le client est en effet très impressionné de s'attribuer autant de qualités ! Le défi pour l'intervenant est de rester persévérant et de croire que la personne est capable de nommer les 40 qualités. Cet exercice peut être fait (ou complété) en dehors de la séance aussi.

En situation de couple ou familial

Dans le contexte d'intervention conjugale ou familiale, les membres arrivent souvent en entrevue avec une forte charge émotionnelle négative. Pour désamorcer la tension et préparer la description du futur préféré, il s'avère souvent nécessaire de tenir une conversation plus ou moins longue sur les aspects positifs de leur relation. Les questions portent alors sur ce qu'ils partagent : une relation. Pour un couple, la période la plus riche pour cela est sûrement le début de la relation. Voici quelques exemples de questions à ce sujet :

« Qu'est-ce qui vous attiré en premier lieu chez l'autre (aspects physique, psychologique, énergie, etc.) ? Quoi d'autre ? »

« Quelles qualités chez l'autre vous ont fait vibrer lors des premières rencontres ? Quoi d'autre ? »

« Quels aspects de l'autre vous ont convaincu de vous engager dans cette relation ? Quoi d'autre ? »

« Même dans les moments plus difficiles, qu'est-ce que vous voyiez chez l'autre pour continuer à croire dans la relation ? Quoi d'autre ? »

« Qu'est-ce que cette relation vous a apporté (de positif) jusqu'à maintenant et que vous tenez à conserver ? Quoi d'autre ? »

Voici quelques dans un contexte familial :

« Quel est le plus beau souvenir de vie familiale ? Qu'est-ce que vous avez aimé de ce moment ? Quoi d'autre ? »

« Qu'est-ce que vous aimez particulièrement de votre famille ? Quoi d'autre ? »

« Quelles qualités appréciez-vous le plus chez les membres de votre famille ? Quoi d'autre ? »

« Même dans les moments difficiles, sur quoi vous appuyez-vous dans votre famille pour continuer à croire dans votre famille ? Quoi d'autre ? »

« Qu'est-ce que vous retirez de votre famille qui est essentiel pour vous ? Quoi d'autre ? »

Voici un long extrait de conversation pour illustrer l'utilisation des questions de compétences dans un contexte où la personne doute de ses capacités à réaliser ses plus grands espoirs. Cette dame dans la quarantaine a subi plusieurs traumatismes majeurs dans sa vie, elle porte un regard très négatif envers elle-même et son avenir. Son plus espoir est de s'aimer et ainsi recevoir plus de considération de ses proches mais elle n'y croit pas du tout.

Int : « Je suis curieux de comprendre comment êtes-vous parvenue à réussir vos études universitaires avec tous les traumatismes importants que vous avez vécus ? » (Question de stratégie)

Cl : « Rien de spécial. »

Int : « Je connais plusieurs personnes ayant vécu moins d'épreuves que vous qui n'ont jamais pu se rendre à l'université. (Regard positif) Je suis vraiment intéressé à savoir comment vous vous y êtes prise pour mettre de côté les horreurs que vous avez subies et être en mesure de réussir vos 3 années universitaires ? » (Question de stratégie)

Cl : « Je n'ai pas de mérite. J'apprends facilement. »

Int : « Vos premiers traumatismes sont survenus avant l'entrée à l'école. J'aimerais comprendre ce qui vous a permis que ce soit facile pour vous réussir même au primaire dans le contexte familial difficile de cette époque ? » (Regard positif et question de stratégie)

Cl : « Ben. Je suis intelligente et je n'avais pas besoin de toujours tout écouter pour réussir. Il y avait beaucoup d'élèves qui ralentissent l'apprentissage. »

Int : « Plusieurs enfants intelligents ayant vécu des choses moins difficiles que vous ont été incapables de réussir à l'école. (Regard positif) Qu'avez-vous fait de spécial pour mettre de côté ces choses difficiles pour pouvoir écouter juste assez et apprendre ? » (Question de stratégie)

Cl : « Ben. Je voulais vraiment réussir. »

Int : « Avec cette volonté de réussir, (Regard positif) qu'avez-vous fait en classe au primaire pour mettre de côté vos difficultés pour écouter juste assez pour réussir ? » (Question de stratégie)

Cl : « Je n'ai pas juste réussi ! J'étais première de classe tout mon primaire ! »

Int : « C'est encore plus méritoire d'être première de classe avec tout ce que vous avez vécu. (Regard positif et validation) Je suis curieux de savoir les trucs que vous avez

trouvés pour être première de classe tout le primaire malgré vos difficultés ? » (Question de stratégie) ?

Cl : « Pour moi c'était important de réussir et même d'être première de classe parce que je devenais le chouchou du prof. Je m'assoiais proche du prof. Je lui rendais toujours service. »

Int : « **Ainsi, en cherchant à devenir le chouchou du prof et à être proche de lui ça devenait plus facile d'oublier vos problèmes et d'apprendre.** (Validation) **J'aimerais comprendre comment saviez-vous que de devenir le chouchou ça vous aiderait à réussir ?** » (Question de stratégie)

Cl : « Dans le fond, je ne voulais pas tant que ça être première de classe, je me sentais bien d'être proche du prof et, pour être plus proche encore, être son chouchou était un bon moyen. Je réalise cela en vous parlant. »

Int : « **Vous réalisez maintenant que l'important pour vous sentir bien était d'être proche du prof mais pour cela c'était important d'être première de classe.** (Validation) **Quel moyen avez-vous employé pour réussir à être première de classe tout au long du primaire et ainsi être le chouchou du prof ?** » (Question de stratégie)

Cl : « Ben, je sais pas. Peut-être que toute mon attention était de faire plaisir au prof. Je ne pensais plus à mes problèmes à la maison. »

Int : « **Ainsi, en mettant toute votre attention sur quelque chose d'important pour vous, être le chouchou du prof, les problèmes n'étaient plus présents à votre esprit et il était plus facile de se concentrer en classe.** » (Validation)

Cl : « Oui, je crois que j'ai fait ça toute ma vie. Faire plaisir aux autres est le meilleur moyen de ne pas penser à mon enfance. »

Int : « **Faire plaisir aux autres a été vraiment votre meilleur moyen toute votre vie pour ne pas penser à vos problèmes.** (Validation) **J'aimerais savoir quelles qualités vous ont aidé à réussir à faire plaisir aux autres et ainsi ne pas penser à votre enfance ?** » (Question d'identité)

Cl : « Je sais pas. C'est gênant de parler de moi comme ça ! Je suis généreuse peut-être. »

Int : « **En plus d'être généreuse,** (Regard positif) **quelle autre qualité vous ont permis ne pas penser à votre enfance ?** » (Questions d'identité)

Cl : « Je sais pas. Je n'ai pas beaucoup de qualités vous savez. Je suis catholique peut-être. »

Int : « **En plus d'être généreuse, vous êtes catholique.** (Validation) **Quelles qualités vous avez développées en étant catholique qui vous ont aidé à ne pas penser à votre enfance ?** » (Question d'identité)

Cl : « Ben... je prie beaucoup et je vais encore régulièrement à la messe. C'est vrai qu'à l'église ou quand je prie, je ne pense pas à mon passé. »

Int : « **La présence à l'église et la prière vous aide à ne pas penser au passé.** (Validation) **Quelles qualités avez-vous développées à travers cette pratique religieuse ?** » (Question d'identité)

Cl : « Peut-être que j'ai appris à aimer mon prochain, à pardonner. Vous savez, je n'en veux pas à ma famille et à mes agresseurs. »

Int : « **Vous avez développé le pardon et l'amour même envers les personnes qui vous ont fait du mal !** (Regard positif et validation) **Comment cela vous aide pour ne pas penser au passé ?** » (Question de stratégies)

Cl : « Ben c'est évident ! En pardonnant, je ne nourris pas de rancœur, j'ai une sorte de paix en dedans de moi. »

Int : « **Ainsi, la générosité, l'amour et le pardon vous ont aidé toute votre vie à ne pas penser au passé et à réussir vos études au point d'être première de classe.** (Validation) **Quand avez-vous pris conscience des qualités ?** » (Question de détail sur l'identité)

Cl : « C'est assez récent que j'en ai pris conscience, depuis que je vous rencontre (environ 3 mois). »

Int : « **Ces qualités se sont développées toute votre vie sans le remarquer grâce à votre désir d'être proche du prof et avec la pratique religieuse.** (Regard positif et validation) **Qui,**

selon vous, a été la première personne à remarquer ces qualités ? » (Question de détail sur l'identité)

Cl : « *Probablement le curé. Je lui ai confié les agressions que j'ai eues et il m'a suggéré de leur pardonner. J'étais fier de lui dire que j'avais réussi à pardonner.* »

Int : « **À quel moment le curé a remarqué ces qualités ?** » (Question de détail sur l'identité)

Cl : « *Je dirais en première année.* »

Int : « **Très rapidement vous avez développé ces qualités pour que le curé puisse les remarquer dès la première année.** (Regard positif et validation) **Qui d'autre a vu ces qualités quand vous étiez au primaire ?** » (Question de détail sur l'identité)

Cl : « *C'est sûr que pas mal tous mes profs l'ont vu avant moi.* »

Int : « **En plus du curé, tous vos profs ont remarqué ces qualités au primaire.** (Regard positif) **Je suis curieux de savoir ce qu'ils voyaient chez vous aussi jeune pour remarquer la générosité, l'amour et le pardon ?** » (Question de détail sur l'identité)

Cl : « *Ben. Ils voyaient que j'étais douce, toujours polie, souriante, de service. Je ne me chicanais avec personne. Au contraire, j'essayais toujours de réconcilier ceux qui se disputaient.* »

Int : « **Donc, ces qualités étaient faciles à remarquer pour ces adultes par votre douceur, politesse, sourire et esprit de service.** (Regard positif et validation) **Quoi d'autre ces adultes voyaient-ils chez vous en bas âge qui leur faisait remarquer vos qualités ?** » (Question de détail sur l'identité)

Cl : « *Je donnais mes cahiers, mes crayons, mes gommes à effacer à ceux qui en manquaient. J'étais souvent nommée présidente de classe par les élèves.* »

Int : « **Non seulement les profs remarquaient ces qualités mais les élèves en voyaient aussi pour vous élire présidente de classe.** (Regard positif et validation) **Qu'est-ce qu'ils voyaient chez vous pour vous élire présidente de classe ?** » (Question de détail sur l'identité)

Cl : « *Ben... je prenais des responsabilités pour régler des chicanes entre les élèves, pour organiser des activités de classe. Vous savez, je fais encore la même chose aujourd'hui ! Je fais beaucoup de bénévolat dans mon quartier !* »

Int : « **En plus de la générosité, de l'amour et du pardon, vous avez l'esprit d'initiative et d'organisation et de conciliation.** (Regard positif et validation) **Si j'avais posé la question à vos profs dans ce temps là, qu'est-ce qu'ils diraient sur ces qualités ?** » (Question de détail sur l'identité)

Cl : « *Ben. Je ne sais pas. Peut-être que j'étais un élève modèle que les profs voulaient dans leur classe. C'est drôle de dire ça car c'était facile pour moi de tout faire ça.* »

Int : « **Ainsi, ils voyaient en vous un élève modèle et ces qualités étaient vraiment naturelles chez vous.** (Validation) **Quoi d'autre auraient dit vos profs au sujet de vos qualités ?** » (Question de détail sur l'identité)

Cl : « *Je sais pas. C'est gênant de parler de moi comme ça ! Peut-être qu'ils diraient que j'avais un effet de calme et de bonne humeur dans la classe.* »

Int : « **En plus de la générosité, de l'amour, du pardon, de l'esprit d'initiative et d'organisation, vous apportiez le calme et la bonne humeur en classe.** (Regard positif et validation) **Qui maintenant vous reconnaît encore ces qualités ?** » (Question de détail sur l'identité)

Cl : « **Mon mari c'est sûr ! Mes enfants quand ça fait leur affaire (en souriant). Les organismes où je fais du bénévolat, mes collègues de travail mais pas mon patron car il ne veut pas m'augmenter !** »

Int : « **Plusieurs personnes continuent de remarquer ces qualités dans plusieurs situations.** (Validation) **Quelle différence cette discussion a sur votre souhait de vous aimer et de recevoir plus de considération de vos proches ?** » (Question pour mesurer l'impact de cette discussion sur ses plus grands espoirs)

Cl : « *Je réalise que plusieurs personnes peuvent voir ce que je fais de bien même si elles ne me le disent pas. Ça fait du bien de constater cela.* »

Tel que le démontre ce long échange, l'intervenant doit être **persévérant** pour laisser le temps à la cliente de trouver des stratégies et ne pas se laisser décourager par les réponses évasives. Comme à l'habitude, vous avez pu noter l'importance de la validation et du **regard positif** porté envers la personne. C'est à force d'inclure ce regard positif dans les validations qu'elle a fini par accepter de répondre aux questions qui la rendent inconfortable par moment. Le questionnement a débuté sur les années universitaires mais la conversation a dévié rapidement sur les années de primaire car elle en parlait plus aisément. D'ailleurs, plus une stratégie est utilisée tôt dans la vie de la personne, plus elle est significative.

Une fois que la personne a reconnu la stratégie comme sienne, il est alors possible de questionner les qualités qui ont permis l'apparition du succès. À mon avis, il est important de faire émerger **plus qu'une qualité** pour que la conversation ait un impact. Lorsque la personne s'est attribuée quelques qualités, il était important de faire **nommer les personnes passée et actuelles** qui reconnaissent aussi ces qualités. Plus la discussion avançait, plus de qualités apparaissaient ! Il est étonnant de constater le nombre de qualités identifiées chez cette cliente qui se dit sans ressources. Pour cette cliente, cette discussion s'est avérée essentielle pour qu'elle accepte de se projeter vers le futur avec une meilleure version d'elle-même. Elle a reconnu que l'échange lui a été fructueux. Si elle avait répondu par la négative, il aurait fallu poursuivre la conversation.

Conclusion.

Les questions sur les compétences constituent un outil important de l'ABOS pour installer une atmosphère propice à une conversation dans la zone solution à chacune des quatre pièces de l'approche²⁻⁴. Elles sont aussi souvent nécessaires dans certaines situations cliniques, avec des **personnes négatives ou frustrées**, dans un contexte **conjugal ou familial tendu**. L'intervenant peut questionner directement les compétences dans ces dernières circonstances ou attendre qu'elles émergent durant la séance. L'intervenant dispose de plusieurs options dans la vie de la personne pour trouver des compétences. Afin de créer une forte expérience dans la séance, il importe de maintenir la personne un certain temps dans cet espace (au moins 5 à 10 minutes) afin d'observer chez elle un espoir et une confiance nouvelle face au changement souhaité. Pour cela, plusieurs exemples de questions vous ont été proposés. Les questions de stratégies sont vitales afin que la personne s'attribue le mérite du succès. Quant à elles, les questions d'identité ajoutent une dimension de profondeur et de durée au succès.

Références

1. Gros-Louis, Y. (2019) **L'ABOS, version 2.0 : la description détaillée du futur crée le changement! espoirs**. L'Art du Possible. Vol 6, 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. Iverson, C., George, E., Connie, E. & Froese, A (2017) **Solution Focused Brief Therapy Program**. Internet course.
5. Gros-Louis, Y. (2018) **Approche brève orientée vers les solutions 2.0** L'Art du Possible. Vol 5, no 2.
6. Bohart A. C. & Tallman K. (2010) **Clients: The neglected common factor in psychotherapy**, in Duncan B. L., Miller S. D., Wampold B. E. & Hubble M. A., (Eds), *The Heart & Soul of Change. What Works in Therapy?* (2nd ed.), Washington, American Psychological Association, 2010.
7. Masten A. S., (2001) **Ordinary Magic: Resilience processes in development**, *American psychologist*, 56, 227-238.
8. Fredrickson, Barbara. (1998). **What good are positive emotions?** *Review of General Psychology*, 2:300-319.
9. Gros-Louis, Y. (2017) **Psychothérapie : l'approche brève orientée solutions. Faire confiance aux ressources du patient**. Editions Jouvence: Chêne-bourg, Suisse.

Le coin des lecteurs.

Question de Julie : « *Je suis travailleuse sociale dans un organisme pour des femmes victimes d'agressions sexuelles. Quelques-unes répondent bien à la question miracle et le travail orienté vers les solutions se passe bien. Toutefois, je dirais que la majorité des femmes refusent*

carrément de répondre à la question miracle. Pour les victimes d'abus sexuel dans l'enfance en particulier, l'avenir leur apparaît sombre et elles ne croient pas au miracle. Pensez-vous qu'il faudrait utiliser une autre approche avec ces femmes? Sinon, avez-vous des suggestions pour intervenir avec ces femmes? »

Merci Julie pour cette question qui me permettra de faire un lien avec l'article de ce mois-ci sur les questions de compétences. L'ABOS est une approche qui s'applique à toutes les clientèles et à toutes les problématiques. Comme je l'ai dit dans un article précédent, l'ABOS ne cherche pas à résoudre le problème mais à aider la personne à réaliser ses plus grands espoirs. L'intervention est assez semblable pour toutes les situations cliniques.

Cependant, il faut faire certaines adaptations avec les clients qui ne répondent pas à la question miracle en raison de la lourdeur des problèmes qui les habitent depuis de longues années. A ce sujet, il y a un livre très intéressant de Yvonne Dolan (1996) sur l'approche et les victimes d'agression sexuelle et d'inceste : « Guérir de l'abus sexuel et revivre ». Dans ma pratique de l'ABOS avec plusieurs personnes victimes d'abus sexuel, j'ai obtenu de bons succès mais avec quelques ajustements.

Il est possible que certaines personnes aient de la difficulté à répondre à la question des plus grands espoirs : « **Quels sont vos plus grands espoirs pour notre rencontre?** » Mais d'employer les questions sur les compétences, il est toujours possible d'essayer auparavant l'intervention suivante : « **Aimeriez-vous quand même que votre vie puisse aller mieux?** » Si oui, je dirais : « **Supposons que votre vie puisse aller mieux, qu'est-ce que vous souhaiteriez qu'il arrive?** » Là, j'obtiendrais probablement un plus grand espoir qui serait inclus dans ma question miracle. Sinon, il est probablement plus pertinent de faire l'inventaire de tout ce qui est fonctionnel dans leur vie comme le propose Yvonne Dolan dans son livre.

Après avoir précisé les meilleurs espoirs, une seconde adaptation est probablement de s'intéresser **immédiatement aux compétences** de la personne avant d'aller vers la description du futur préféré. Comme démontré dans le long extrait de conversation avec une personne ayant subi ce type de trauma, il est souvent nécessaire de s'intéresser à la résilience et aux forces de la personne afin qu'elle puisse envisager l'avenir de façon plus optimiste. Alors, toutes les questions présentées dans l'article précédent sont très pertinentes, soit les questions sur ce que la personne a réussi à maintenir comme qualité de vie (études, travail, vie de couple, vie familiale, vie sociale, etc.) et tous les problèmes qu'elle est parvenue à résoudre durant sa vie reliés ou non à ses agressions (faire confiance à un homme, avoir une relation affective et / ou sexuelle avec un homme, régler un problème de dépendance, etc.). Toutes ces zones de la vie de la personne sont autant d'endroits pour trouver des compétences et alimenter l'espoir et l'optimisme de la personne. La personne étant à son meilleur, il lui est alors plus facile de formuler un futur souhaité significatif.

Si la voie des compétences ne fonctionne pas, il peut être nécessaire aussi d'employer les **questions d'adaptation**. Ces questions s'intéressent à la façon dont la personne fonctionne malgré un problème très envahissant. Voici quelques exemples de telles questions :

« **Je suis curieux de savoir ce que vous faites à chaque jour pour continuer à prendre soin de vos enfants (à aller travailler et garder votre emploi, à vous forcer de vous lever à chaque matin, à faire en sorte que les choses ne s'aggravent davantage) malgré tout ce qui vous est arrivé?** »

« **Qui d'autre pourrait répondre à ces questions ?** »

« **Quoi d'autre ?** »

Dans toutes ces situations, il importe de garder la personne suffisamment longtemps dans la description de ses forces et ses succès avec les questions de stratégies et d'identité. Combien de temps me direz-vous? Je dirais aussi longtemps que nécessaire pour que la personne

reconnaisse ses succès et qu'elle puisse nommer suffisamment de qualités pour entrevoir la vie d'une façon positive. Pour s'en assurer, il suffit de demander : « **Quel effet a cette discussion sur la façon de voir la résolution de vos difficultés?** » Dès que la personne rapporte des indices d'espoir et confiance face à l'avenir, elle est mure pour la question miracle.

L'application de l'ABOS n'est pas facile avec des clients aux prises avec des problèmes depuis de nombreuses années et ayant vécu de nombreux échecs. Ainsi, il est essentiel de placer ce type de clients à leur meilleur. Les questions sur les compétences et les questions d'adaptation sont bien indiquées pour ce faire. Il peut aussi arriver lors de la description du futur souhaité ou lors de la recherche d'exceptions, que la personne énonce des propos négatifs. L'intervenant cherche alors à orienter la conversation dans la zone solution, sinon il pourrait être nécessaire de placer le client à son meilleur durant quelques minutes avant de poursuivre le questionnement. Dans tous les cas, l'intervenant ne cherche pas à convaincre la personne qu'elle peut réussir. Il reste neutre et valide son découragement avec un regard positif et son arsenal de questions afin que la personne arrive à la conclusion qu'elle peut réussir. J'espère Julie que cette réponse est satisfaisante. Je t'invite à expérimenter l'ABOS avec ta clientèle et bon succès!

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

Formations du Centre Psycho-Solutions au Québec Automne 2019

[Accédez directement à la page web](#)

Pratique fondée sur les données probantes / secrets des intervenants efficaces (6 heures)

Québec : 26 septembre 2019

Montréal : 3 octobre 2019

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

Québec : 27 septembre 2019

Montréal : 4 octobre 2019

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

Québec : 10 et 11 octobre 2019

Montréal : 17 et 18 octobre 2019

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

Québec : 24 et 25 octobre 2019

Montréal : 31 octobre et 1 novembre 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.gc.ca

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