



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

L'art du possible

Janvier 2020 / Volume 7, no 1

« Vous ne pouvez libérer les gens mais vous pouvez les aider à ouvrir la porte. »
Sagesse des Premières Nations

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

Voici maintenant votre nouveau numéro de *L'art du possible* en début de décennie! Immédiatement après avoir donné un atelier dans le colloque international de Solution Focused Brief Therapy Association à Montréal au début novembre, mon épouse et moi nous sommes dirigés vers notre terrain de camping en Floride pour les 5 prochains mois. Nous avons tous les deux retrouvé nos activités respectives (couture et marche pour ma conjointe; pickleball, patins à roues alignées, natation pour moi) en plus d'offrir des séances de supervision à distance et d'améliorer mes activités de formation. Je suis heureux de vous annoncer que, depuis le début décembre, une première formation du Centre Psycho-Solutions est maintenant en ligne :

Approche brève orientée vers les solutions / formation de base.

Accessible à ce lien :

https://www.formationsinnovation.com/produit/approche-breve-solutions/?mc_cid=e432349807&mc_eid=5c069325ca

Cette année, je serai de retour au Québec au début avril pour donner la session du printemps des activités du Centre Psycho-Solutions (voir programme à la fin de ce document). 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, votre travail s'est bien déroulé et le contact avec vos clients a été l'occasion d'améliorer votre pratique et de devenir un meilleur intervenant.

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 vingtième-deuxième article de *L'art du possible* continue sa série de numéros sur la version 2.0 de l'ABOS avec un numéro portant sur la façon d'utiliser les **exceptions**. Celles-ci sont des moments dans la vie du client où le problème est moins présent, ou même totalement absent. Les exceptions représentent aussi des moments où le client a réussi à ne pas agir le problème ou à l'interrompre plus aisément qu'à l'habitude. Les exceptions comptent enfin les questions d'adaptation, soit la façon dont le client réussit à composer avec les problèmes. Les questions sur les exceptions sont très peu utilisées dans la version 2.0 de l'ABOS. Elles demeurent toujours utiles lorsque la personne est envahie par le problème et qu'elle a de la difficulté à répondre aux questions dirigées vers le futur. En outre, elles représentent souvent la dernière option lorsque la personne est en crise et / ou vit un recul important de son fonctionnement.

Après avoir défini les concepts et les postulats des questions sur les exceptions, 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 exceptions 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 questionner ces variations dans le problème 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 mars 2020 pour le prochain numéro de *L'art du possible*. Bonne lecture et bonne collaboration !

Yves Gros-Louis, *psychologue*

L'ABOS, version 2.0 : De la nouvelle façon d'utiliser les exceptions !

Dans le numéro précédent¹, s'est poursuivi 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 exemples. Les exemples sont les moments indiquant la présence des plus grands espoirs (ou du futur préféré) dans la vie du client. Ces questions habituellement utilisées après la longue description du futur préféré occupent la majeure partie de chacune des rencontres suivantes. Elles commencent d'abord en identifiant des exemples puis en les questionnant en détail pour faire vivre une forte expérience à la personne comme pour la description du futur souhaité. Forte de ce vécu, la personne sort de la rencontre avec encore plus de conviction et d'enthousiasme pour continuer les changements qui ont été envisagés.

Dans le présent numéro, cette série d'articles sur la version 2.0 enchaîne avec les questions sur les **exceptions**. Les exceptions⁵ sont des moments dans la vie du client où le problème est **moins présent**, ou même **totalement absent**. Les exceptions représentent aussi des moments où le client a réussi à ne **pas agir** le problème ou à **l'interrompre plus aisément** qu'à l'habitude⁵. Dans les exceptions, j'inclus aussi les questions **d'adaptation**, soit la façon dont le client réussit à **composer avec** les problèmes. Les questions sur les exceptions sont très peu utilisées dans la version 2.0 de l'ABOS²⁻⁴. Elles demeurent toujours utiles lorsque la personne est envahie par le problème et qu'elle a de la difficulté à répondre aux questions dirigées vers le futur. En outre, elles représentent souvent la dernière option lorsque la personne est en crise et / ou vit un recul important de son fonctionnement.

Après avoir défini les concepts et les postulats des questions sur les exceptions, 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 exceptions 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 exceptions sont sans contredit une des contributions majeures de l'ABOS au monde de l'intervention. Dès la fin des années 1970⁵, l'équipe de Milwaukee a proposé l'idée qu'il existe **toujours des exceptions** au problème. Les exceptions sont des moments dans la vie du client où le problème est moins présent, ou même totalement absent. Les exceptions représentent aussi des moments où le client a réussi à ne pas agir le problème ou à l'interrompre plus aisément qu'à l'habitude⁵. Les exceptions comptent enfin les questions d'adaptation, soit la façon dont le client réussit à composer avec les problèmes. Les questions d'exceptions ont occupé une place majeure dans l'approche. Pour de Shazer et son équipe⁵, elles représentaient le terreau pour trouver les solutions du client⁵. Avec les exceptions, l'intervenant n'avait plus à proposer des solutions. Il n'avait qu'à mettre à jour les exceptions chez la personne et l'encourager à les répéter.

Comme la version 2.0 de l'approche brève orientée vers les solutions mise davantage sur les exemples (voir numéro précédent), les exceptions sont beaucoup moins utilisées dans cette version²⁻⁴. En outre, les questions sur les exceptions exigent un grand **doigté** de la part du clinicien. En effet, le client peut se sentir incompris lorsqu'il est questionné sur les moments où le problème est moins sévère ou absent²⁻⁴. En outre, ce type de questionnement peut involontairement orienter la conversation vers le problème. Nous verrons ici comment elles sont employées dans la version 2.0.

Utilité des questions sur les exceptions

Si l'intervenant veut porter la conversation sur le changement souhaité plutôt que sur la disparition du problème, comme le recommande l'équipe de BRIEF, les questions sur les exceptions sont alors à éviter²⁻⁴. Même si les questions sur les exceptions sont très peu utilisées maintenant, elles demeurent toujours utiles pour le clinicien et le client. Tout d'abord, lorsque la personne est envahie par le problème et a de la difficulté à répondre aux questions dirigées vers le futur, ces questions aident le clinicien à orienter respectueusement la conversation en dehors du problème et ainsi progressivement vers la zone solution.

Pour le client, elles jouent un rôle très important lorsqu'il a perdu tout espoir de résoudre le problème parce qu'il est en crise ou qu'il vit un dysfonctionnement psycho-social majeur bloquant toute vision vers un futur serein. Elles permettent alors de recadrer la puissance du problème et, par le fait même, de mettre en évidence la résilience du client⁶. De cette façon, il peut identifier et reconnaître ses compétences et ses valeurs personnelles lui ayant permis de s'opposer au problème. Ce faisant, il reprend espoir face à une situation problématique qui lui apparaissait hors de son contrôle⁶. Enfin, en identifiant ses stratégies et ses qualités associées à ses succès, il peut découvrir des solutions utiles pour l'aider à se projeter vers le changement souhaité.

Question sur les exceptions : quelques différences de la version 2.0

Pour l'équipe de Milwaukee⁵, les exceptions couvraient autant les exceptions (toute variation dans l'intensité et la fréquence du problème) que les moments partiels de miracle. Selon de Shazer⁵, les exceptions servent à démontrer au client que le problème est évitable et qu'il possède déjà des moyens concrets pour contrer le problème. Dans le contexte d'un processus

de résolution de problèmes, l'exception devient une stratégie efficace pour amener le client à poser des actions pour contrôler le problème. Toutes les questions d'exceptions visent donc dans ce modèle initial à aider la personne à résoudre son problème.

L'équipe de BRIEF²⁻⁴ a marqué une nette différence en réservant le terme « exemples » pour nommer la présence d'indices des plus grands espoirs. Dans la version 2.0, les exceptions décrivent donc les variations dans la manifestation du problème et la façon dont la personne compose avec le problème. En somme, les exceptions sont davantage **liées au problème et au passé** alors que les exemples sont plus **associés au futur souhaité**.

Une autre différence importante est la façon dont sont questionnées les exceptions. De la même façon que la question miracle n'est que la première d'une série de question, les questions sur les exceptions ne sont que la première d'une série de questions non pas pour trouver des solutions mais pour faire vivre une **forte expérience** à la personne. Elles sont donc longuement interrogées pour amener des émotions positives d'espoir et de confiance dans l'avenir. Avec ce nouvel espoir, la personne pourra éventuellement accepter de se projeter dans le futur souhaité.

L'intervenant dans la version 2.0 se démarque aussi dans la façon dont il va utiliser les exceptions qui surgissent spontanément dans la conversation. Si l'intervenant 1.0 a tendance à questionner d'emblée ces exceptions spontanées, l'intervenant 2.0 agit différemment. En effet, comme il est plus important dans la dernière version de bien identifier d'abord les meilleurs espoirs et de faire une longue description du futur préféré, l'intervenant 2.0 pourra noter ces exceptions et les questionner uniquement lorsqu'il s'avère difficile d'orienter la conversation vers le futur préféré. Lorsque la personne est submergée par le problème et incapable de préciser ses plus grands espoirs, le questionnement sur les exceptions sert alors à faire vivre une expérience positive et non à trouver une solution. Selon l'équipe de BRIEF²⁻⁴, cette expérience encourage la motivation et l'intérêt de poursuivre ce vécu en dehors du bureau de consultation. Contrairement à l'équipe de Milwaukee, l'intervenant dans le modèle de BRIEF cherche à **rester neutre** durant cette longue discussion et se garde bien d'encourager l'un ou l'autre des éléments mentionnés par le client. Il est important de laisser toute la liberté au client de choisir ce qu'il fera de cette discussion.

Zones de questionnement

Contrairement aux exemples utilisés essentiellement **après** la description du futur préféré, les exceptions sont questionnées habituellement **avant** la description du futur. En effet, les exceptions dans la version 2.0 sont utiles lorsque le client a de la difficulté à formuler un plus grand espoir et/ ou à décrire un futur souhaité. Ainsi, l'intervenant peut s'intéresser aux exceptions aux problèmes durant les premières séances jusqu'à ce que le client soit en mesure de préciser un plus grand espoir et de faire une description de son futur préféré. Il peut recourir alors aux questions sur les variations du problème depuis la demande de consultation (changement pré séance) ou sur les variations du problème entre les séances (changement inter séances). En effet, la recherche⁷ démontre que jusqu'à 85 % des clients rapportent de tels changements.

En ce qui concerne spécifiquement les questions **d'adaptation**, elles sont employées, en plus de ces situations précédentes, dans les moments de crise⁵. Effectivement, en période de crise la personne a perdu le contact avec ses plus grands espoirs et son futur souhaité. Elle se retrouve désorganisée dans sa vie et a perdu la foi dans un futur satisfaisant. L'intervenant doit alors mettre de côté le futur souhaité et les exemples et se rabattre sur la recherche de stratégies et qualités que la personne adopte pour faire face à la crise. Ce n'est qu'au sortir de la crise, que l'intervenant pourra revenir aux exemples et au futur préféré.

Comme les exceptions sont davantage liées au passé, la zone de questionnement peut s'étendre sur le passé **récent comme lointain** de la personne. L'objectif poursuivi dans toutes ces circonstances demeure de créer une forte expérience d'espoir et de compétence chez le client de sorte qu'il accepte par la suite de formuler un plus grand espoir et un futur idéal. Dans toutes ces situations, l'intervenant doit **garder la foi** dans le client et ne pas se laisser décourager par les réponses négatives du client.

Façon de questionner les exceptions

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 la famille) une longue période de temps dans la description de ses succès face au problème²⁻⁴. Des options de questions seront proposées à ce titre. L'intervenant cherche durant cette conversation à faire réaliser au client qu'il **vit, en partie du moins**, des succès par rapport à sa situation qu'il considère insurmontable, qu'il est **responsable** de ces moments et qu'il dispose de **talents** personnels pour réussir.

Pour réussir à déceler des exceptions et à maintenir une longue discussion sur les exceptions, l'intervenant doit avoir une **écoute orientée vers les forces**. Une bonne écoute ne suffit pas. Il importe d'entendre derrière les difficultés, les succès petits et grands de la personne. Selon l'ABOS, plus une personne est étouffée par un problème, plus elle a tenté des stratégies et a fait preuve de résilience pour changer sa vie⁵. Avoir une écoute orientée vers les solutions, c'est reconnaître les compétences et la résilience de la personne souvent bien dissimulées sous les difficultés.

L'attitude suggérée pour questionner une exception est la **position basse**. L'intervenant doit rester vigilant à faire des validations de bonne qualité pour s'assurer de démontrer sa compréhension de la détresse du client. Tout manque de validation peut entraîner un sentiment de ne pas être compris et même un risque de bris d'alliance. L'intervenant se fait petit et curieux face aux succès même minimes. Il cherche à le voir à son meilleur en la voyant comme un **expert** pour déclinier ses succès. Cette position crée une fierté chez la personne au point où sa foi se gonfle face au futur.

Trouver des exceptions

Comme les exceptions sont utilisées dans des circonstances bien précises, l'intervenant ne cherche les exceptions que dans ces situations. Autrement, il cherche à faire nommer les plus grands espoirs de la personne et faire décrire un futur préféré. S'il s'avère difficile pour celle-ci d'accomplir cela, il se met alors à l'écoute de ses succès partiels ou totaux face au problème de même qu'à sa capacité à composer avec le problème.

Si l'intervenant ne peut déceler des exceptions apparaissant spontanément dans le discours du client, il peut poser des questions directes pour en trouver mais toujours en faisant au préalable une bonne validation :

« Quelle est la dernière fois où vous avez vécu un succès même tout petit face à ce problème ? » « Quand avez-vous réussi à faire en sorte que le problème soit plus petit ? Moins dominant ? »

« Quelle est la dernière fois où le problème aurait dû apparaître mais il ne s'est pas manifesté ? »

« Je suis curieux de savoir ce qui était différent dans votre vie avant l'apparition de ce problème. » « J'aimerais savoir quand vous avez réussi à interrompre la crise de panique plus rapidement. Quoi d'autre ? »

« Que répondrait un proche qui vous connaît bien ? »

Si la personne demeure incapable de trouver des petits succès, l'intervenant peut se rabattre sur les questions d'adaptation :

« Qu'est-ce que vous continuez à maintenir dans votre vie malgré ce problème aussi envahissant ? » « Quelles activités habituelles continuez-vous à faire avec un problème aussi important (faire les tâches domestiques, s'occuper des enfants, aller travailler, préserver sa relation de couple, maintenir ses amitiés, etc.)? »
« Parlez-moi de l'espoir de résoudre ce problème et de décider de venir consulter aujourd'hui malgré une situation aussi pénible. »
« Je suis curieux de savoir ce que vous faites pour que les choses ne s'aggravent davantage malgré tout ce qui vous est arrivé. »
« Que dirait un proche qui vous connaît bien ? »

Types de questions.

Comme pour les questions sur les exemples, l'intervenant doit maintenir la conversation sur les exceptions **suffisamment longtemps** pour faire vivre une forte expérience à la personne durant la séance. L'intervenant dispose de plusieurs options de questions. Tout d'abord, sont utiles toutes les questions **d'observation** de la part du client et de la part de son entourage et des effets de ces changements sur les relations comme lors la description du lendemain du miracle. Voici quelques exemples de telles questions :

« Qu'est-ce que vous avez noté de différent dans ces moments où le problème est moins intense (ou même absent, quand il s'interrompt plus rapidement, quand vous vous opposez au problème et continuez à faire vos activités) ? » (Trouver 10 choses)
« Qu'est-ce que votre conjoint (vos enfants, vos parents, vos collègues, etc.) ont noté dans ces moments ? » (Identifier 10 choses)
« En observant cela, comment votre conjoint (vos enfants, vos parents, vos collègues, etc.) a réagi ? »
« De votre côté, quelle a été votre réaction en voyant votre conjoint (vos enfants, vos parents, vos collègues, etc.) agir de cette façon ? » (Nommer 10 impacts)

Il est possible de maintenir une conversation très longtemps avec ces questions de détail sur un seul changement noté. Le clinicien peut fouiller de la même façon chacun des progrès rapportés mais il est judicieux de discuter plus en profondeur ceux qui sont **les plus significatifs** pour le client et pouvant générer de l'espoir pour le futur.

Comme pour les questions sur les exemples, l'intervenant peut alors poursuivre la conversation en s'intéressant aux questions sur les **stratégies** et aux questions d'**identité**. Les questions de stratégies portent sur les trucs et moyens que la personne a utilisés pour réaliser son succès. Lorsque la personne parvient à répondre à des questions de stratégies, elle n'a d'autre choix que de s'en attribuer le mérite. De cette façon, sa confiance et son espoir pour le futur s'en trouvent gonflés. Je vous rappelle les questions proposées sur les exemples dans le dernier numéro¹ :

« Comment avez-vous fait pour réussir cela ? » (Tenter de 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 vous pouviez réussir ? »
« Ce qui était différent chez vous à ce moment-là ? »
« Ce que vos proches diraient que vous avez fait de différent ? » (Nommer 5 choses)
« Si vous vouliez étendre ce succès, quel seraient les premiers signes qui indiqueraient qu'il se manifeste dans votre vie ? » (Nommer 5 choses)

Les questions d'identité mettent en lumière les qualités particulières de la personne qui ont contribué à la réussite. 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 réussite dans une **caractéristique inhérente** à la personne et de lui conférer un **caractère permanent** dans

le temps. Je vous représente les questions offertes dans le dernier numéro pour interioriser la qualité dans la vie du client¹ :

« **Quelles qualités ce progrès révèle-t-il de vous ?** » (Tenter de trouver au moins 5 qualités)

« **Quelles qualités ont permis ce changement ?** »

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

« **Qui les a découvertes en premier ?** »

« **D'où vous viennent ces qualités ?** »

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

« **Dans quelles situations, ces qualités sont le plus remarquées 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 ces qualités dans votre vie ?** » (5 choses de différent)

Le défi pour l'intervenant est de rester persévérant dans son questionnement malgré les difficultés du client à répondre aux questions. Il doit continuer à croire que le client est en mesure de trouver des réponses même s'il répond de façon très négative. Il ne s'agit **pas de forcer** la personne à reconnaître une stratégie ou une qualité, mais de prendre le temps nécessaire pour que le client puisse l'admettre lui-même. Je vous rappelle que souvent ces clients sont pessimistes et hésitent à s'attribuer des compétences. L'intervenant doit chercher à maintenir une conversation sur un succès suffisamment longtemps pour générer de l'espoir et de la foi dans le futur. Le nombre de qualités et de stratégies mis à jour n'est pas important ici, ce qui compte est la force de l'expérience vécue par le client.

Pour l'intervenant novice avec l'ABOS, il est facile de se décourager et d'abandonner surtout avec ce type de client. La capacité de maintenir une longue conversation réside dans la justesse de la validation de **la réponse** du client et dans l'habileté de lui retourner une **question ajustée** à sa capacité de répondre. Pour bien valider, l'intervenant doit avoir une écoute orientée vers les forces et utiliser autant que possible les mots du client. La question « **Quoi d'autre ?** » est probablement la question la plus fréquente dans ce processus. Le questionnement doit ressembler le plus possible à une conversation de cuisine et non à une enquête. Cet apprentissage ne peut se faire qu'à travers l'expérience, des conversations avec des pairs et une réflexion sur sa pratique.

Illustration clinique

Voici un long extrait de conversation pour illustrer l'utilisation des questions sur les exceptions avec une femme qui arrive dès les premières minutes d'une première entrevue avec un grand désespoir. Malgré des problèmes personnels importants depuis son jeune âge, Josée en est à sa première démarche pour voir un intervenant. Voici donc les détails de cette rencontre qui illustre le travail avec les questions d'exceptions et d'adaptation qui furent nécessaires avec cette femme dans la quarantaine. La situation a commandé de mettre de côté les questions en direction du futur rapidement :

Int : « **Quels sont vos plus grands espoirs pour nos rencontres ?** » (Question sur les plus grands espoirs)

Cl : « *Ben, je dois vous dire que j'ai failli ne jamais venir ici. Vous connaissez la chute ici (dans la région de Montréal) ? Depuis quelques semaines, je me promène 3-4 fois par semaine sur le bord de la chute non pas pour l'admirer mais avec la question suivante : « Est-ce que je me jette en bas ou non ? »*

Int : « **Les choses ne vont pas du tout comme vous le souhaitez au point où vous pensez à mourir et à mettre fin à vos souffrances.** (Validation) **Qu'est-ce qui fait que vous avez choisi de rester en vie et de continuer à vous battre en venant ?** (Question d'adaptation) »

Cl : « Ben, j'ai 5 enfants et je ne veux pas leur faire subir des choses que j'ai subies moi-même. »

Int : « **Vous avez choisi de rester en vie parce que vous voulez protéger vos 5 enfants et leur offrir une vie meilleure que la vôtre.** (Validation) **Qu'est-ce que vous remarquez chez vous qui vous indique que vous protégez vos enfants de ce que vous avez subi et leur offrez une vie meilleure ?** (Question pour trouver des exceptions) »

Cl : « Bah ! Je ne fais rien de spécial. Je fais ce que toute mère normale fait ! »

Int : « **Je suis curieux de savoir ce que vos enfants remarquent chez vous qui leur indique que vous les protégez de ce que vous avez subi et que vous leur offrez une vie meilleure ?** (Question relationnelle pour trouver des exceptions) »

Cl : « Mes enfants ne remarquent rien de spécial chez moi. Je leur fais les repas, leur lavage, leur ménage. »

Int : « **En quoi faire les repas, le lavage et le ménage protègent vos enfants de ce que vous avez subi ?** (Question pour vérifier si ces actions sont des exceptions) »

Cl : « Ben, moi quand j'étais jeune, je devais faire le ménage et les repas pour mes parents et mes frères et sœurs. »

Int : « **Vous voulez dire que vos parents vous demandaient de faire cela quand vous étiez jeune ?** (Question pour s'assurer d'avoir bien compris) »

Cl : « Oui. Je me rappelle qu'à 4 ans, j'ai commencé à faire les déjeuners et des tâches domestiques. »

Int : « **Ainsi, faire ces tâches pour vos enfants protège vos enfants de ce que vous avez subi.** (Validation) **Quoi d'autre faites-vous pour les protéger ?** (Question pour trouver des exceptions) »

Cl : « Ben, je les aide quand ils ont des problèmes à l'école et ailleurs. Je les ai inscrits et les accompagne dans des activités para scolaires. »

Int : « **Vous les protégez de ce que vous avez subi en prenant soin d'eux quand ils ont des problèmes et les faisant participer à des activités para scolaires.** (Validation) **Quoi d'autre faites-vous pour les protéger ?** (Question pour trouver des exceptions) »

Cl : « Ben, pas grand-chose à part ça. »

Int : « **Je suis curieux de savoir ce que remarquent vos enfants qui leur indique que vous les protégez de ce que vous avez subi ?** (Question relationnelle pour trouver exceptions) »

Cl : « Ils diraient peut-être que je suis souriante, que je prends le temps de leur parler à chacun pour savoir comment ils vont. »

Int : « **En plus d'être souriante et de prendre du temps pour leur parler, quoi d'autre voient vos enfants qui leur montre que vous les protégez de ce que vous avez subi ?** (Question relationnelle pour trouver des exceptions) »

Cl : « Je ne sais pas. »

Int : « **Qu'est-ce que voit votre conjoint qui lui fait dire que vous protégez vos enfants de ce que vous avez subi ?** (Question relationnelle pour trouver des exceptions) »

Cl : « Je ne sais pas. Peut-être qu'il dirait que je suis patiente, que je ne crie pas même s'ils ne m'aident pas du tout à la maison. »

Int : « **En plus d'être patiente et douce, quoi d'autre votre conjoint observe chez vous qui lui fait dire que vous protégez vos enfants de ce que vous avez subi ?** (Question relationnelle pour trouver des exceptions) »

Cl : « Je ne sais pas. Je ne fais rien de spécial. »

Int : « **Ce n'est pas toutes les mères qui ont subi une enfance comme la vôtre et qui sont capable d'élever 5 enfants et de faire tout ce que vous avez fait pour les protéger de ce que vous avez subi. Vous faites toutes les tâches domestiques que vous avez dû faire pour vos parents. Vous les aidez à l'école et ailleurs quand ils ont des problèmes. Vous les accompagnez dans les activités para scolaires. Vous êtes souriante, patiente et**

douce avec eux même s'ils ne vous aident pas beaucoup. Vous auriez pu reproduire ce que vous avez subi. (Validation et recadrage) **Quelle différence cela fait-il pour vous d'avoir protégé vos enfants ?** (Question sur les différences pour voir l'impact de ces efforts sur elle-même et la motiver) »

Cl : « Je ne sais pas. J'ai l'impression des fois d'être utile pour mes enfants même s'ils ne sont pas reconnaissants. »

Int : « **En plus de vous sentir utile, quoi d'autre cela change-t-il pour vous d'avoir protégé vos enfants ?** (Question sur les différences pour voir l'impact de ces efforts sur elle-même et la motiver) »

Cl : « Peut-être que j'ai arrêté le cycle de méchanceté de mes parents. »

Int : « **Ainsi, par vos efforts, vous avez fait en sorte de cesser un cycle intergénérationnel et avez offert à vos enfants une vie meilleure que la vôtre.** (Validation) **Quel effet cela a-t-il sur vous de réaliser cela aujourd'hui ?** (Question sur les différences pour la motiver) »

Cl : « Ben, je trouve cela normal. Je n'ai pas grand mérite, ça été facile pour moi de faire tout cela. »

Int : « **En ce qui me concerne, je suis impressionné de tout ce que vous avez fait pour vos enfants en dépit de ce que vous avez subi dans votre enfance.** (Validation et compliments) **Je suis curieux de savoir comment vous vous y êtes pris pour mettre de côté votre enfance et de réussir à faire tout cela pour vos enfants ?** (Question sur les stratégies sur les exceptions) »

Cl : « Comme je viens de vous dire, c'est facile. Je n'ai pas de mérite. »

Int : « **Quelle est la personne qui vous connaît le mieux et qui pourrait expliquer comment vous vous y êtes pris pour mettre de côté votre enfance difficile et votre souffrance et réussir à protéger vos enfants de ce que vous avez subi ?** (Question pour trouver une personne significative pour poser des questions relationnelles) »

Cl : « Probablement ma meilleure amie, Louise. »

Int : « **Si Louise était ici et que je lui posais la même question : Comment Josée a fait pour mettre de côté sa souffrance et son enfance difficile et protéger ses enfants de ce qu'elle a subi ? Que répondrait-elle ?** (Question relationnelle sur les stratégies sur les exceptions)

Cl : « Elle dirait peut-être que je suis forte et que je suis capable de mettre de côté mes problèmes et me concentrer sur le bien-être de mes enfants. Mais Louise a tendance à être trop positive. »

Int : « **Ce qui vous a aidé à protéger vos enfants, c'est votre force et votre capacité à mettre de côté vos problèmes et à vous concentrer sur leur bien-être.** (Validation) **Je suis curieux de savoir ce que dirait Louise pour expliquer comment vous vous y prenez pour mettre de côté vos problèmes et vous concentrer sur vos enfants.** (Question relationnelle sur les stratégies sur les exceptions) »

Cl : « Je sais pas. C'est naturel pour moi de tasser les problèmes et de me concentrer sur les autres. J'ai fait cela toutes mes études et actuellement dans mon travail. »

Int : « **Louise vous connaît très bien, serait-elle d'accord avec vous pour dire que c'est facile de tasser les problèmes et de réussir dans ses études et dans son travail et avec ses enfants ?** (Question relationnelle pour que la cliente s'approprie le succès) »

Cl : « Je pense qu'elle dirait qu'elle n'est pas d'accord. »

Int : « **Pourquoi ne serait-elle pas d'accord ?** (Question relationnelle pour qu'elle se donne le crédit des exceptions) »

Cl : « Ben. Elle dirait que j'ai des pensées suicidaires depuis plus de 20 ans et tout dans ma vie n'a pas été facile. Que j'ai beaucoup de mérite d'avoir réussi tout ce que j'ai réussi. Mais Louise exagère des fois. »

Int : « **Ainsi, elle sait que vous devez composer avec des pensées suicidaires depuis plus de 20 ans et que vous avez beaucoup de mérite d'avoir réussi vos études, votre travail et votre vie familiale.** (Validation et compliments) **Que répondrait Louise si je lui demandais :**

Comment Josée s'y est prise pour combattre ses pensées suicidaires et réussir tout cela ? (Question relationnelle sur les stratégies sur les exceptions) »

Cl : « Peut-être qu'elle dirait que quand je suis concentrée sur quelque chose, je suis capable de mettre de côté tous mes problèmes. »

Int : « **Quand vous êtes concentrée sur un projet important : vos études, votre travail et vos enfants, vous êtes en mesure de mettre de côté vos problèmes et vos pensées suicidaires.** (Validation) **Qui vous a enseigné ce truc super important dans votre vie ?** (Question sur les stratégies sur les exceptions)

Cl : « Personne. J'ai commencé à penser au suicide à l'âge de 6 ans. J'ai découvert par moi-même que quand je rends service, je m'oublie et je ne sens plus mes problèmes. D'ailleurs quand je suis à la maison à faire toutes mes tâches, personne ne peut savoir ce que je vis. Mon mari ne sait pas que j'ai des pensées de mort. »

Int : « **Ainsi, c'est vraiment depuis un très bas âge que vous avez développé ce truc de vous concentrer sur rendre service aux autres. Pour vous, c'est la meilleure façon de tasser les pensées de suicide et la souffrance et de réussir à continuer à vous battre, à réussir vos études, votre travail et votre vie familiale.** (Validation) **Quelles qualités dirait Louise que vous avez pour avoir réussi toute votre vie à tasser votre souffrance et faire tout ce que vous avez fait pour vos enfants ?** (Question relationnelle d'identité sur les exceptions) »

Cl : « Ben. Louise me trouve très forte. Je ne le crois pas vraiment. »

Int : « **Qu'est-ce qui fait dire à Louise que vous êtes forte ?** (Question relationnelle d'identité pour qu'elle s'approprie la qualité) »

Cl : « Ben. Elle dit que je suis forte parce qu'elle n'aurait pas eu la force de combattre toute sa vie des pensées suicidaires et de réussir à cacher cela à tout le monde et de réussir un baccalauréat, de me marier et d'avoir des enfants. J'ai été violé 3 fois dans ma vie dont une fois laissée pour morte. »

Int : « **Ainsi, Louise vous reconnaît une grande force pour avoir surmonté votre enfance et 3 viols dont 1 très violent, d'avoir été capable de cacher cela à votre famille, de réussir un baccalauréat et votre vie familiale.** (Validation) **Quoi d'autre voit Louise comme qualité chez vous pour avoir réussi tout cela ?** (Question relationnelle d'identité sur les exceptions) »

Cl : « Elle dirait peut-être que je suis croyante. Je vais à la messe régulièrement et je prie beaucoup. »

Int : « **Être croyante et prier vous a donné une force supplémentaire pour continuer à vous battre et à réussir plusieurs choses importantes dans votre vie.** (Validation) **Quelle différence cela fait-il pour vous de croire et de prier beaucoup ?** (Question sur les différences pour mesurer l'effet cette qualité dans sa vie) »

Cl : « C'est sûr que sans la foi, je serais morte depuis longtemps ! »

Int : « **La foi est vraiment importante dans votre vie. Elle vous a donné la force de surmonter plusieurs épreuves.** (Validation) **Comment avez-vous développé votre foi dans un contexte de vie aussi difficile que le vôtre ?** (Question d'identité sur les exceptions) »

Cl : « Je suis allée à la messe et j'ai été élevée dans la religion catholique. Il y a une paix à l'église et je me sens bien dans une église. Aider son prochain est une valeur importante comme j'ai dit tout à l'heure. Quand j'aide quelqu'un, je ne sens plus mes problèmes. »

Int : « **Donc, vous avez trouvé la foi en vous sentant en sécurité à l'église et en choisissant d'adopter une valeur importante, aider son prochain.** (Validation) **Dans quelles situations les qualités de force, la foi et rendre service aux autres sont présentes** (Question d'identité sur les exceptions) »

Cl : « Comme je l'ai dit, je n'ai pas de mérite. C'est facile pour moi. Je suis toujours en train de rendre service aux autres. Je suis bénévole ici dans mon quartier, au travail, c'est moi qui organise les parties. À l'école, je suis toujours disponible pour aider. »

Int : « **Rendre service est devenu pour vous une deuxième nature au point où vous cherchez constamment à aider les autres dans toutes les circonstances de votre vie.**

(Validation et compliments) **Que dirait Louise sur cette qualité qui se manifeste partout dans votre vie ?** (Question relationnelle d'identité sur les exceptions) »

Cl : « Ben, elle dirait peut-être que j'en fais trop et que je m'oublie. »

Int : « **Qu'est-ce que dirait Louise de positif sur le fait de rendre service ?** (Question relationnelle d'identité sur les exceptions) »

Cl : « Elle dirait que ça m'a sauvé la vie ! Elle dirait que je suis très appréciée dans mon quartier, que je suis une personne importante dans mon milieu de travail, que je suis la personne importante dans ma famille. Mais Louise a tendance à exagérer. »

Int : « **À force de rendre service autour de vous, vous êtes devenue une personne importante pour votre quartier, dans votre milieu de travail et dans votre famille.** (Validation) **Que dirait votre conjoint sur votre place dans la famille ?** (Question relationnelle d'identité sur les exceptions) »

Cl : « Mon mari dirait que c'est moi qui fait que tout marche dans la maison, les enfants, les repas, le ménage, même les travaux et l'atmosphère joyeuse. »

Int : « **Wow ! Votre mari vous voit comme l'âme de votre famille.** (Validation) **Que diraient vos collègues de travail sur le rôle que vous jouez au sein de équipe de travail ?** (Question relationnelle d'identité sur les exceptions) »

Cl : « Peut-être qu'ils diraient que je prends trop de place au travail. »

Int : « **En plus d'occuper une place importante au travail que diraient vos collègues de travail de positif sur votre rôle dans votre équipe ?** (Question relationnelle d'identité sur les exceptions) »

Cl : « Ils diraient peut-être que je suis le bout en train de l'équipe et celle qui génère les bonnes idées pour améliorer notre travail. »

Int : « **Vos collègues vous voient donc un peu comme votre conjoint, le bout en train, celle qui crée une belle ambiance de travail et qui se soucie d'améliorer le bien-être des autres.** (Validation) **Quelle qualité vos collègues diraient qui vous aide à jouer ce rôle ?** (Question relationnelle d'identité sur les exceptions) »

Cl : « Ils diraient peut-être le sens de l'humour et la créativité. »

Int : « **En plus de la force, de la foi, du service à autrui, l'humour et la créativité vous aident non seulement à tasser la souffrance mais aussi à devenir une personne importante et utile pour les autres.** (Validation) **Quel effet a cette conversation sur la raison pour laquelle vous êtes ici ?** (Question pour voir l'impact de la rencontre sur l'espoir) »

Cl : « C'est vraiment bizarre. Ça me fait du bien. Vous êtes vraiment un bon psychologue ! »

Int : « **Cette conversation sur vos trucs et vos qualités vous aident à vous sentir bien.** (Validation) **Qu'est-ce que cela change sur ce que vous souhaitez qui s'améliore dans votre vie ?** (Question sur les différences pour mesurer l'impact de la conversation) »

Cl : « Je sais pas. Peut-être que j'ai un peu d'espoir que ma vie s'améliore. »

Int : « **Supposons que vous décidiez de manifester encore davantage vos qualités dans votre vie, la force, la foi, le service à autrui, l'humour et la créativité, qu'est-ce que vos proches remarqueraient de différent ?** (Question relationnelle d'identité) »

Cl : « Peut-être que je serais plus joyeuse. »

Comme on le constate, cette conversation illustre à merveille la façon de questionner les exceptions, en particulier les questions d'adaptation : comment elle s'y est prise pour composer toute sa vie avec des pensées suicidaires. Josée a un vécu semblable à Cendrillon. Dès l'âge de 4 ans, elle devait agir comme une servante pour ses parents et sa fratrie. Toutefois, avec les années, cette habileté à servir développée en bas âge est devenue avec la foi une ressource pour composer avec son passé et sa souffrance. Il est à noter qu'il aurait été difficile d'aller vers le futur avec cette dame qui pensait sérieusement à mettre fin à ses jours. Il était essentiel de trouver ses raisons de vivre ainsi que ses qualités personnelles avant de parler de ses plus grands espoirs et de faire une description du futur préféré. Avec l'espoir qui commence à poindre en fin de première séance et la mise à jour de ses nombreuses qualités, il sera possible de tenter d'aller vers le futur à une prochaine séance.

Avez-vous noté aussi que Josée a beaucoup de difficulté à reconnaître ses qualités ? Dès qu'une question lui est posée directement, elle a tendance à rapporter du négatif. Avec elle, il a fallu poser constamment des questions relationnelles pour obtenir des réponses positives. Il a même fallu spécifier de rapporter du positif sur un succès car Josée a un regard plutôt négatif envers elle-même. L'intervenant doit demeurer patient, éviter d'argumenter avec la personne et poursuivre la validation et le questionnement. Comme façon d'éviter d'argumenter, l'intervenant a demandé si sa meilleure amie Louise était d'accord avec elle sur sa facilité de tasser ses problèmes et de réussir. La question « **Quoi d'autre?** » est vraiment très importante avec cette dame qui a tendance à ne pas se reconnaître de qualités ni de mérite. La validation et le regard positif restent vraiment nécessaires avec ce type de client.

Au fur et à mesure que la conversation avance, Josée réalise qu'elle y est pour quelque chose dans les changements qui se sont produits. Elle commence à ressentir un certain bien-être, ce qui la surprend et qu'elle attribue à l'intervenant. Avec la dernière question : « **Supposons que vous décidiez de manifester encore davantage vos qualités dans votre vie, la force, la foi, le service à autrui, l'humour et la créativité, qu'est-ce que vos proches remarqueraient de différent ?** », elle réalise que sa vie pourrait être plus joyeuse. Ceci pourrait être un plus grand espoir intéressant. Il représente également un signe que la conversation a eu un impact positif sur elle. L'intervenant a donc intérêt à maintenir la personne dans un espace pour **créer de la joie** lors des futures rencontres.

Conclusion.

Dans la version 2.0 de l'ABOS, les questions sur les exceptions représentent un répertoire de questions très utile lorsque la personne est incapable pour diverses raisons (situation de crise ou vécu très négatif depuis de longues années) de prendre place dans le guichet des meilleurs espoirs nommé ainsi par Iverson⁸. La longue conversation centrée sur ces questions devient donc comme **une galerie préparatoire à ce guichet des plus grands espoirs**. Les diverses questions d'observation, de stratégies et d'identité sont semblables aux questions sur les exemples mais elles visent essentiellement à installer une **forte expérience** chez la personne pour modifier sa perception de sa situation pénible actuelle et à la préparer à aller dans l'espace des meilleurs espoirs. Ce type de questionnement exige de l'intervenant un grand doigté pour éviter de retourner dans le problème. Ce dernier doit faire preuve de beaucoup de **validation** car la personne pourrait ne pas se sentir comprise suite à ces questions. Comme toujours, il doit être **persévérant** et éviter **toute forme d'argumentation** avec la personne ayant de la difficulté à se reconnaître des qualités et du mérite pour ses succès.

Références

1. Gros-Louis, Y. (2019) L'ABOS, version 2.0 : Des exceptions aux exemples : des morceaux du futur préféré dans la vie du client ! L'Art du Possible. Vol 6, no 4.
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. & Iverson, 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. de Shazer, S. **Différence - Changement et thérapie brève**, Bruxelles : Satas, 1996.
6. Berg, I.K. & Dolan, Y. **Récits de solutions**. Bruxelles : Satas, 2002.
7. Miller, S.D., Duncan, B. L. & Hubble, M. A. (1997) **Escape from Babel**. New-York : Norton.
8. Iverson, C., George, E., Connie, E. & Froese, A (2017) **Solution Focused Brief Therapy Program**. Internet course.

Le coin des lecteurs

Pour cette chronique, je vous propose de répondre à une question qui m'est souvent posée lors de mes formations en salle : « *Que faire lorsque la personne ne croit pas au miracle?* »

Tout d'abord, avant de poser la question miracle, il est important de bien cibler les plus grands espoirs de la personne en débutant l'intervention avec cette question : « **Quels sont vos plus grands espoirs pour notre rencontre?** » Si la personne ne croit pas que sa vie puisse aller mieux, on peut lui demander : « **Aimeriez-vous que votre vie puisse aller mieux?** » Si oui, je dirais : « **Supposons que votre vie va 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. Par la suite je poserais quelques questions sur les différences : « **Quelle différence cela ferait-il que cela (ce que souhaite le client) arrive?** »

Donc, la première étape de bien cibler les plus grands espoirs est essentielle pour avoir une entente claire sur le travail à faire et pour contourner le désespoir et les réponses farfelues. Une fois que la personne a identifié un plus grand espoir significatif et attrayant pour elle, elle est souventes fois plus ouverte à envisager un meilleur avenir avec la présence de ses plus grands espoirs.

Si la personne ne croit pas au miracle, il existe diverses options possibles pour remplacer la question miracle. On peut simplement l'enlever dans la question : « **Si vous vous réveillez demain et que vos meilleurs espoirs sont devenus réalité pour une raison ou une autre, quelles sont les premières choses que vous notez?** »

Voici d'autres options possibles : « **En quittant la rencontre, vous traversez la porte magique qui fait que vos plus grands espoirs se réalisent, comment saurez-vous que la porte est magique, que voyez-vous de différent chez vous?**»

« **Imaginez qu'à un moment de cette séance, je vous fasse un cadeau comme par enchantement (ou que je vous jette un charme). Le cadeau, c'est que vos plus grands espoirs se réalisent. Cependant, vous ne savez pas que vous avez reçu ce cadeau, qu'allez-vous remarquer de différent dans votre vie ?** »

« **Supposons que vous ayez une baguette magique et que cette baguette a le pouvoir de manifester vos plus grands espoirs dans votre vie d'un simple coup, que remarquez-vous qui vous fera dire que quelque chose est différent?** »

« **Supposons que vous êtes à la fin des rencontres et vous avez obtenu la réalisation de vos plus grands espoirs, vous rencontrez votre meilleur ami, qu'est-ce que vous lui racontez sur les changements qui sont survenus dans votre vie?** »

« **Supposons que vous avez terminé les rencontres avec succès et que vous expérimentez vos plus grands espoirs dans votre vie, vous m'envoyez une carte postale pour me décrire comment se passe votre vie, qu'est-ce qui sera écrit sur cette carte postale?** »

Si vous avez le matériel et si le client est ouvert à ce type d'exercice, il est aussi possible de demander à la personne de faire un **dessin** ou un **collage** de sa vie future avec la présence de ses plus grands espoirs. Cette option est évidemment plus aisée à proposer à des enfants.

L'idée à retenir c'est que la question miracle n'est que la **première question** d'une longue série de questions à poser. Une fois que la personne accepte de décrire sa vie future avec la présence de ses plus grands espoirs (peu importe la forme de la question orientée vers le changement souhaité), il importe de maintenir la conversation suffisamment longtemps dans l'espace du futur souhaité tel que nommé par Iverson. Pour cela, l'intervenant pose alors des questions d'observation : ce qu'elle observe, ce que ses proches remarquent, ce qui est différent dans les relations. J'espère que ces quelques alternatives suffisent à désamorcer les situations où la personne ne croit pas dans le miracle pour diverses raisons.

Prochaines formations du Centre Psycho-Solutions Printemps 2020

[Accédez directement à la page web](#)

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

Québec : 16 et 17 avril 2020

Montréal : 23 et 24 avril 2020

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

Québec : 29 avril 2020

Montréal : 6 mai 2020

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

Québec : 30 avril et 1 mai 2020

Montréal : 7 et 8 mai 2020

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

Québec : 14 et 15 mai 2020

Montréal : 21 et 22 mai 2020

Nouveau : Formation en ligne

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

<https://www.formationsinnovation.com/categorie-produit/formations-en-ligne/page/2/>

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>