



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

L'art du possible

Novembre 2020 / Volume 7, no 4

« *L'impossible, nous ne l'atteignons pas, il nous sert de lanterne.* »
René Char

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

Voici maintenant votre nouveau numéro de *L'art du possible* en cet automne 2020! Ma conjointe et moi avons décidé d'annuler notre séjour en Floride en raison de la pandémie. Nous nous préparons à passer l'hiver ici et planifions de courts séjours dans des endroits pittoresques pour nous gâter dans diverses régions de la belle province. Nous espérons aussi que les assurances voyage nous permettent de passer quelques semaines dans des tout inclus dans le sud. Avec la pandémie, toutes les activités du **Centre Psycho-Solutions** offertes cet automne et celles demandées par les organismes ont été diffusées en ligne en direct. Même si ce médium exige plus d'attention et enlève beaucoup de rétroaction directe et non verbale, la grande majorité des intervenants (les gens en établissement et ceux inscrits à mes activités) a été très satisfaite. Le logiciel Zoom Pro permet de faire les démonstrations, les exercices en sous-groupes et de poser toutes les questions comme dans une formation en salle. Pour le moment, le **Centre Psycho-Solutions** offrira toutes ses activités pour le printemps 2021 en salle mais si la santé publique ne le permet toujours pas, elles seront alors transformées en webinaires en direct.

Je rappelle que je suis toujours disponible pour 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 en mode virtuel. Je crois que la planète a besoin d'une approche positive comme l'ABOS et je souhaite que vous pourrez contribuer à diffuser cette façon de converser porteuse d'espoir à votre clientèle durement touchée par cette crise.

J'apprécie 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 troisième article de *L'art du possible* continue sa série de numéros sur la version 2.0 de l'ABOS avec un numéro abordant la façon ABOS 2.0 **d'intervenir lors des séances suivantes**. Cet aspect de l'intervention est très semblable au modèle original de Milwaukee. La principale différence se situe dans l'insistance sur la description des progrès plutôt que sur le prochain pas vers le futur préféré. En effet, BRIEF croit que l'ingrédient important du changement est l'expérience vécue durant la description détaillée du succès (ou du futur préféré).

D'abord, seront présentées ce qui diffère entre la version 2.0 et la version originale de l'ABOS. Après avoir discuté du rationnel appuyant leur façon de faire, seront présentées les composantes d'une deuxième séance et suivantes. Par la suite, trois possibilités de réponses à la question initiale : « **Qu'est-ce s'est amélioré ?** » seront traitées : quand le client rapporte des améliorations, quand il n'en constate pas et quand il déclare que ça va plus mal. Enfin, un exemple concret d'une conversation avec un homme ayant subi une rechute illustrera comment traiter ce type de situation. Comme vous le verrez, devenir un intervenant orienté vers les solutions requiert une **foi totale** dans le processus et un grand **art** pour favoriser le progrès du client 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 janvier 2021 pour le prochain numéro de *L'art du possible*. Bonne lecture et bonne collaboration !

Yves Gros-Louis, *psychologue*

Les séances suivantes, version 2.0 de l'ABOS !

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 la façon de terminer la séance. La fin de séance version 2.0 illustre de façon plus marquée les changements importants apportés par l'équipe de BRIEF. Celle-ci a en effet retranché plusieurs composantes de la fin de séance : la pause, les compliments et la tâche. L'équipe britannique justifie cette position par l'importance de **ne pas abîmer l'expérience** créée durant la séance et **d'éviter de prendre une position d'expert** associée à l'action de prendre une pause, de donner des compliments et une tâche.

Dans le présent texte, se poursuit la série d'articles sur la version 2.0 en décrivant la façon dont se déroule la deuxième entrevue et suivantes selon le modèle de l'équipe britannique. Cet aspect de l'intervention est très semblable au modèle original de Milwaukee. La principale différence se situe dans l'insistance sur la **description des progrès** plutôt que sur le prochain pas vers le futur préféré. En effet, BRIEF croit que l'ingrédient important du changement est l'expérience vécue durant la description détaillée du succès (ou du futur préféré).

D'abord, seront présentées ce qui diffère entre la version 2.0 et la version originale de l'ABOS. Après avoir discuté du rationnel appuyant leur façon de faire, seront présentées les composantes d'une deuxième séance et suivantes. Par la suite, trois possibilités de réponses à la question initiale : « Qu'est-ce s'est amélioré ? » seront traitées : quand le client rapporte des améliorations, quand il n'en constate pas et quand il déclare que ça va plus mal. Enfin, un exemple concret d'une conversation avec un homme ayant subi une rechute illustrera comment traiter ce type de situation.

Les séances suivantes, version 2.0

Ce chapitre de l'ABOS, version 2.0 est probablement celui qui de rapproche le plus du modèle de Steve de Shazer et son équipe. En effet, les questions posées sont essentiellement les mêmes dans les deux modèles. Ce qui diffère, c'est surtout l'intention et la pensée avec lesquelles sont formulées les questions. La question initiale des rencontres suivantes est la même : « **Qu'est-ce qui va mieux ? Qu'est-ce qui s'est amélioré ? Qu'est-ce qui est différent ? (depuis la dernière rencontre)** » Une fois que des exceptions émergent dans le discours du client, l'intervenant orienté solution (version 1.0 et 2.0) va amplifier la description des succès avec des questions de stratégie, des questions d'identité et des questions à échelle.

La divergence entre les deux modèles se situe dans l'intention de l'intervenant. Alors que le modèle original s'intéresse aux succès pour faire avancer le client en direction du futur préféré, l'équipe de BRIEF²⁻⁴ considère le questionnement sur les succès comme un moyen de **créer une expérience** dans la séance et de faire **l'historique du futur préféré**. En effet, Steve de Shazer et son équipe sont plus intéressés à inciter le client à utiliser les progrès actuels pour faire avancer le client. Cette intention de l'intervenant peut contrarier le client car il risque de se précipiter dans des stratégies pour avancer vers un meilleur avenir et ne pas profiter autant de l'effet de la conversation sur ses succès (émotions positives, espoir, découvertes de nouvelles identités, etc.). Le modèle 2.0²⁻⁴ est préoccupé **d'éviter toute pression** sur le client ; il cherche à lui faire vivre une **forte expérience** durant la séance et il fait confiance à sa **capacité de choisir** ce qu'il fera de la conversation pour avancer vers ses meilleurs espoirs.

Comme le modèle original, l'équipe de BRIEF considère que **chaque séance est suffisante en soi** pour amener la personne à obtenir ce dont elle a besoin pour se diriger vers ses meilleurs espoirs de façon autonome. Aussi, il n'est pas si rare que l'intervention se limite à une seule séance. Il peut arriver que la **personne a évolué depuis le dernier rendez-vous** et qu'il soit nécessaire de préciser de nouveau les meilleurs espoirs et le futur préféré mais cette situation reste assez rare³⁻⁴. De la même façon que cela a été présenté dans le numéro sur les questions à échelle, la version 2.0 s'intéresse au **niveau de confiance de continuer sur l'échelle** envoyant le message que la personne peut poursuivre de façon autonome les pas vers son meilleur avenir. Enfin, la façon de gérer les progrès, les stagnations et les reculs des clients dans les rencontres subséquentes est assez semblable dans les deux modèles, mais, encore là, l'intention avec laquelle les questions d'exceptions et d'échelles sont posées différent : BRIEF se concentre sur **l'historique** des progrès plutôt que sur les moyens de faire avancer la personne vers le prochain pas.

Les séances suivantes, rationnel de la version 2.0

La logique derrière la version 2.0²⁻⁴ est essentiellement de **préserver l'autonomie** du client au maximum et de **ne pas mettre de pression** sur le client de façon à entacher son expérience vécue durant la séance. En effet, toute pression sur le client se traduit inévitablement par le message implicite envoyé par l'intervenant suivant : « *Je sais ce qui est bon pour vous et je vous suggère de faire ceci.* » Malheureusement, ce message est tout à fait opposé aux principes fondamentaux de l'ABOS²⁻⁶ : soit que le client est **l'auteur principal du changement et lui seul sait ce qui est bon** pour lui. Toute forme d'encouragement risque d'entraîner une réponse d'argumentation chez le client. En effet, tout ce qui peut amener de la résistance chez le client est déconseillé par l'approche. Si le client veut aller dans une direction et que le clinicien lui propose une option qui diffère de sa vision, il se met « dans son chemin », ce qui peut entraîner un refroidissement de la relation et de son entrain pour avancer vers son projet. Enfin, toute pression s'accompagne inévitablement d'un message de **manque de confiance** dans le client pour poser les actions nécessaires à la réalisation de ses meilleurs espoirs.

L'intervenant orienté solution doit apprendre à faire **confiance complètement** au client⁷. Une façon de le démontrer consiste à valider la personne et à la questionner sur tout indice qu'elle

peut réussir. Les arguments émergeant du client sont sans conteste les meilleurs pour le (le client mais aussi l'intervenant) convaincre du succès de sa démarche. Par exemple, comparez les arguments venant de vous et ceux de vos proches pour vous convaincre de choisir votre carrière ? Lesquels sont les plus importants et les plus significatifs ? Toujours les vôtres, bien sûr ! Le clinicien a avantage à éviter de se mettre dans le chemin du client avec ses idées et ses propositions d'actions de façon à préserver l'autonomie et la **liberté de choix** du client pour sa vie future.

Un autre principe directeur du modèle de BRIEF réside dans la conviction que le véritable ingrédient du changement est **l'expérience vécue** durant la séance. Les adeptes de cette version estiment que cette expérience suffit à elle seule à ce que client ait envie de faire des pas dans la direction de ce qu'il a vécu pendant cette conversation. Quelle est donc cette expérience vécue durant une séance type orientée solution ? Lorsque la personne nomme ses meilleurs espoirs et qu'elle décrit richement sa vie avec la présence de ses meilleurs espoirs, émergent une série d'émotions positives très fortes qui effacent la souffrance associée au problème ; parmi celles-ci, il est possible de nommer : une joie et un bonheur d'envisager un futur satisfaisant ; une sérénité et une paix intérieure associée à l'impression d'être en harmonie avec ses plus grandes aspirations ; une fierté et une confiance en soi s'installant naturellement avec la découverte de ses compétences et de ses succès oubliés ; un espoir de réussir résultant de cette nouvelle version d'elle-même expérimentée par la personne ; une inspiration de se mettre en mouvement pour réaliser cette version d'elle-même dans sa vie de tous les jours. Dans ce contexte, il n'est pas nécessaire d'ajouter quoique ce soit à l'expérience vécue durant la rencontre. Toute l'attention du clinicien et ses questions posées durant la séance servent à faire la **description riche et détaillée**, soit du futur préféré, soit des succès actuels ou passés, soit des compétences du client. En outre, toute intervention incitant le client à faire des actions devient du temps en moins pour créer une forte expérience chez lui.

Un autre principe cher à Steve de Shazer⁵⁻⁶ est que le **changement est permanent**. Partant de ce constat, BRIEF propose que le client est différent à chaque rencontre et qu'il peut être satisfait d'une seule séance. En outre, s'il revient, il peut avoir suffisamment avancé vers ses meilleurs espoirs qu'il soit approprié dès la deuxième séance de lui demander de nouveau ses meilleurs espoirs (ou un résultat attendu) pour la séance ! Cette foi s'exprime par la foi que le client peut ne pas désirer d'autre séance et qu'il peut aussi décider ne pas vouloir profiter de la séance et cesser sa démarche⁴. Comme cela a été répété souvent, tout ce que le client dit et fait est considéré comme correct et non discutable. L'intervenant doit apprendre à s'ajuster à chaque réponse et action du client et poser des questions inspirées de sa dernière réponse.

Éléments des séances suivantes, version 2.0

Comme l'affirme Elliot Connie⁸ dans une formation récente, une séance de l'ABOS est toujours composée de 3 étapes :

1. préciser le résultat attendu (ou les meilleurs espoirs) ;
2. faire une description détaillée soit du futur préféré, soit des compétences du client, soit des succès récents ou passés du client (selon où se trouve le client dans le processus) ;
3. terminer la séance.

Dans une première séance, après l'entente sur le résultat attendu, la description porte habituellement sur la présence des meilleurs espoirs dans sa vie. Dans les rencontres subséquentes, l'intervenant s'intéresse aux progrès observés par le client depuis la rencontre précédente et il cherchera à faire décrire de façon extensive les progrès et les succès rapportés, à moins que le client ait tellement progressé qu'il désire discuter d'un nouveau résultat attendu (ou meilleurs espoirs) suivi de la description d'un nouveau futur préféré.

Évidemment, la réponse à la question : « **Qu'est-ce qui s'est amélioré (ou qu'est-ce qui va**

mieux) ? » peut varier selon les clients. Il y a **3 types** de réponses possibles : « *Ça va mieux.* » ; « *Rien n'a changé.* » ; « *Ça va plus mal.* » Nous aborderons la façon de s'ajuster à chacune de ses réponses plus loin mais il est certain que la description portera sur des aspects différents selon la réponse. Pour ceux qui ont répondu : « *Ça va mieux.* » ou « *Rien n'a changé.* », la description détaillée portera **sur les succès** même minimes observés ou découverts. Pour ceux qui rapportent une détérioration de leur situation, il y a toutes chances que la description s'oriente davantage vers **les compétences** de la personne et sur ses succès lointains. Dans tous les cas, la fin de séance sera semblable à la première entrevue (voir L'art du Possible, numéro précédent).

Ces éléments sont proposés à titre indicatif et ils peuvent varier selon le client et selon le clinicien. Il n'y a pas de séquences figées ou rigides. L'ABOS reste essentiellement une conversation co-construite entre le client et le praticien. Ce dernier doit s'ajuster constamment à chacune des réponses du client. Le praticien orienté solution dispose de plusieurs options possibles qu'il peut donner à la conversation avec le client devant lui.

Que faire lorsque le client répond : « Ça va mieux. »

Cette réponse est la plus fréquente (environ 70 % des clients selon mon expérience). Elle est aussi la plus confortable pour le clinicien. Il s'agit pour lui de faire **l'historique** des succès observés ; chaque exemple (ou moments partiels du futur préféré) est détaillé de la façon suivante. D'abord bien **décrire le succès et ses effets** sur les relations :

« **Ce que vous avez noté ?** »

« **Ce que les autres ont noté ?** »

« **Comment les autres vous ont répondu ?** »

« **Comment vous leur avez répondu ?** »

« **Quelle impact cela a-t-il eu sur vos relations, dans les autres sphères de votre vie ?** »

Lorsque les divers exemples sont détaillés comme ci-haut, le praticien orienté solution va choisir un ou deux exemples les plus significatifs (les plus reliés aux meilleurs espoirs) et continuer le questionnement suivant. Les **questions de stratégies** (Voir numéro sur les exemples, L'Art du Possible, nov. 2019) sont posées pour que la personne s'approprie le succès et qu'elle soit en mesure de répéter le succès si désiré :

« **Comment avez-vous fait pour réussir cela ?** » (Nommer 10 stratégies)

« **Comment expliquez-vous ce succès ?** »

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

« **Quelles sont les principales étapes qui vous ont 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 ?** »

Suivent alors les questions d'**identité** (Voir numéro sur les exemples, L'Art du Possible, nov. 2019). Ces questions visent à faire émerger les qualités et les compétences de la personne qui ont permis les succès pour en faciliter la généralisation :

« **Quelles qualités ce progrès révèle-t-il de vous ?** » (Nommer 5 qualités)

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

« **Qu'avez-vous appris sur vous ?** »

« **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 ?** »

« **Ce que diraient vos proches et amis au sujet de ces qualités ?** » (Nommer 5 choses)

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

Ce travail devrait occuper la majeure partie de la séance. Les **questions à échelle** devraient permettre alors de faire une synthèse de la conversation en précisant le **niveau actuel** (Voir numéro sur les exemples, L'Art du Possible, mars, 2020) :

« Sur une échelle de 1 à 10, 10 étant la réalisation de vos plus grands espoirs (ou du futur préféré dans les mots du client) et 1 le contraire (ou le moment où vous étiez le plus loin de la réalisation de vos plus grands espoirs), où vous situez-vous actuellement ? »

Une fois qu'un chiffre a été donné, l'intervenant demande au client d'expliquer son score actuel :
« Qu'est-ce qui vous indique que vous êtes à 3 et non pas à 2 ? » (Nommer au moins 5 choses)

« Que faites-vous de différent à 3 que vous ne faisiez pas à 2 ? »

« Que diraient vos proches sur ce que vous faites de différent ? »

« Quoi d'autre ? »

Cette étape peut être plus ou moins longue selon ce qui aura été mis à jour précédemment dans les questions sur les exemples. En effet, si les exemples (ou les progrès) ont été très détaillés, la conversation sur l'échelle de progrès peut servir à résumer ce qui a été dit précédemment. Si les exemples ont été abordés sommairement, le questionnement sur l'échelle devrait être plus riche. Le clinicien choisit ce qui convient le mieux au flux de la conversation et à son style personnel.

Ensuite, le clinicien aidera à préciser le **prochain pas** sans mettre aucune pression :

« Qu'est-ce qui sera différent à 4 qui n'arrive pas à 3 ? » (Nommer 5 détails)

« Supposons que l'on se rencontre dans une semaine et que vous avez progressé d'un point, que verrez-vous alors de différent ? »

« Quand vous serez rendu à 4, que croyez-vous que votre conjoint (ou autre proche) va remarquer de différent chez vous ? »

« Quel est le premier indice qui vous dira que vous vous dirigez vers 4 ? »

« Quoi d'autre ? »

Quand l'image du prochain pas est suffisamment claire pour le client, les **questions de confiance de progresser** sur l'échelle sont employées pour susciter espoir et foi dans le futur et, possiblement réduire le nombre de séances :

« À 10, vous êtes totalement confiant de monter sur cette échelle, et 1 l'opposé, où êtes-vous ? »

« Que savez-vous de vous qui vous donne cette confiance de réussite ? » (5 faits)

« Qui dans votre vie sont les plus confiants dans votre capacité de progrès ? »

« Qu'est-ce qu'ils savent de vous qui leur donne confiance dans votre capacité de progrès ? » (3 faits qu'ils savent de vous)

Pour plus de détail sur la façon de questionner les exemples (Nov. 2019) et les questions à échelle (mars 2020), vous pouvez vous référer aux numéros précédents de l'Art du Possible.

Que faire lorsque le client répond : « C'est pareil. »

À mon avis, environ 20 % des clients répondent de cette façon. La plupart du temps, ces clients répondent ainsi parce qu'ils n'ont pas été en mesure d'observer des progrès même minimes de leur situation. Dans tous les cas, le clinicien **valide la perception** de la personne et recherche, dans un premier temps, de petits changements qu'elle a négligés de remarquer. Il est essentiel de garder une attitude de **curiosité sincère** et ne pas chercher à la convaincre qu'elle doit avoir réussi quelque chose de bien. La validation est vraiment importante avant de poser une question pour trouver de petits succès tout en maintenant cette curiosité authentique du

praticien orienté solution. Voici quelques exemples de questions pour trouver ces petits succès :

« Il semble que vous avez connu une semaine difficile et vous avez réussi à passer à travers. Comment vous vous y êtes pris ? »

« Je suis curieux de connaître les bons moments que vous avez pu vivre cette semaine même s'ils ont été brefs ? »

« J'aimerais savoir comment se sont passées les heures (ou la journée) qui a suivi notre rencontre. Qu'avez-vous remarqué de différent (ou qui allait un peu mieux)? »

« Comment vous vous y êtes pris pour que les choses ne soient pas pires (ou que vous soyez à 2 plutôt qu'à 3) ? »

« J'aimerais faire une révision de la semaine pour trouver de petits moments où les choses ont été un peu mieux si vous êtes d'accord. Qu'est-ce qui a été différent (ou un peu mieux) lundi ? Mardi ? Mercredi ? Jeudi ? Vendredi ? Samedi ? Dimanche ? »

« Si les choses évoluaient un tout petit peu vers le 4, quel serait le premier petit signe ? »

« Que diraient vos proches à ces questions ? »

Une fois qu'un léger progrès a été identifié, l'intervenant continue à mettre en évidence ce succès avec les questions proposées dans la section précédente (questions d'observation, questions de stratégies, questions d'identité, questions à échelle de progrès et questions à échelle de confiance).

Toutefois, il arrive qu'il soit impossible de déceler de petits progrès parce que la personne a connu une semaine difficile qui a freiné l'élan vécu durant la séance précédente. Ceci est moins fréquent mais l'intervenant doit être prêt à faire face à cette situation. Les **questions d'adaptation** sont alors indiquées pour garder la conversation orientée solution. Voici des exemples de questions servant à mettre en lumière les succès de la personne malgré une stagnation de la situation perçue par celle-ci :

« Je suis curieux de savoir comment vous avez fait pour vous maintenir à 3 (ou ne pas descendre à 2) ? »

« Qu'est-ce que vous aimez de vous (ou de quoi êtes-vous fier) dans votre façon de passer la dernière semaine ? »

« Que répondraient vos proches ? »

Une fois que des stratégies ou des qualités sont mises à jour, les questions de la première section (quand ça va mieux) sont alors utilisées pour amplifier les succès reconnus : soit questions pour détailler les stratégies, questions d'identité, puis conclure avec les questions de confiance de maintenir le niveau actuel :

« À 10, vous êtes totalement confiant de garder ce 3, et 1 l'opposé, où êtes-vous? »

« Que savez-vous de vous qui vous donne cette confiance? » (5 faits)

« Qui dans votre vie sont les plus confiants dans votre capacité de succès? »

« Qu'est-ce qu'ils savent de vous qui leur donne confiance dans votre capacité de succès? » (3 faits qu'ils savent de vous)

Que faire lorsque le client répond : « Ça va plus mal. »

Selon mon estimation, pas plus de 10 % des clients donnent ce type de réponses. La plupart du temps, ces personnes ont eu de **mauvaises nouvelles** (rupture, perte d'emploi, accidents, etc.) ou ont expérimenté **une rechute**⁹. L'intervenant doit éviter de se décourager. La vie peut être pire mais cela ne dit rien au sujet de la personne. Il faut démêler ce qui relève de la vie (les mauvaises nouvelles) et ce qui relève de la personne. Celle-ci peut composer avec cette situation d'une façon étonnante qui peut nous (l'intervenant et le client) surprendre.

Même si le client rapporte que les choses vont plus mal, l'intervenant orienté solution va s'enquérir, dans un premier temps, de **petits progrès** comme dans la section précédente en validant l'expérience difficile du client. Il peut aussi s'intéresser à des zones de sa vie qui n'ont

pas été affectées par la durant cette période. Il ne passera pas trop de temps sur les aspects positifs pour respecter l'expérience du client ; mais, quelques réponses positives peuvent permettre d'aborder avec plus de sérénité la discussion portant sur la détérioration.

Pour discuter de cette période difficile, le clinicien orienté solution posera d'abord des **questions d'adaptation**. Il amplifiera les réponses avec des questions sur les stratégies et des questions d'identité. Avec l'amélioration de l'humeur du client, il pourra conclure avec des questions à échelle de confiance de maintenir le niveau actuel ou de retrouver son niveau antérieur. Si la rechute est vraiment sévère au point que la personne vit une crise, il peut être nécessaire de préciser de nouveau les meilleurs espoirs pour la séance suivis de la description du futur préféré. Voici quelques exemples de telles questions⁹ :

« **Quels sont vos meilleurs espoirs résultant de la séance ?** »

« **Quelles parties de votre vie sont demeurées intactes pendant cette mauvaise période ?** »

« **Qu'avez-vous fait pour empêcher que les choses ne se détériorent ?** »

« **De quelles façons avez-vous composé avec de telles difficultés durant cette période difficile ?** »

« **Comment avez-vous géré des situations semblables dans le passé ?** »

« **Quelles qualités vous ont aidés dans ces circonstances à composer avec de telles difficultés ?** »

« **Qu'est-ce qui vous a empêché d'abandonner même durant ces périodes très difficiles ?** »

« **Quel serait le premier signe qui vous dirait que vous êtes revenu sur une voie satisfaisante pour vous ?** »

« **Sur une échelle de 1 à 10, 10 vous êtes totalement confiant de revenir sur une voie satisfaisante pour vous et 1 l'opposé, où êtes-vous actuellement ?** »

« **Que savez-vous de vous qui vous donne cette confiance ?** » (5 faits)

« **Qui dans votre vie sont les plus confiants dans votre capacité de succès ?** »

« **Qu'est-ce qu'ils savent de vous qui leur donne confiance dans votre capacité de succès ?** » (3 faits qu'ils savent de vous)

Illustration clinique :

Voici un extrait de conversation avec un client aux prises avec des problèmes d'abus de drogues rapportant une rechute :

Int : « **Qu'est-ce qui s'est amélioré depuis notre dernière rencontre ?** » (Question d'exception initiale)

Cl : « Rien. Tout va mal. J'ai eu une grosse rechute. J'ai passé 3 jours dans un hôtel à prendre de la coke. Ma femme n'est pas contente du tout et je suis très inquiet pour ma relation. »

Int : « **La dernière semaine a vraiment été très mal pour vous avec cette rechute et les inquiétudes pour votre relation.** (Validation) **Qu'est-ce qui fait que malgré tout, vous avez été capable de trouver le temps et l'énergie pour venir ici aujourd'hui ?** » (Question d'exception)

Cl : « Bien, je n'ai pas le choix. Si je ne venais pas, ma femme me quittait. »

Int : « **Ainsi la relation avec votre femme est plus importante que la coke !** (Validation positive) **Qu'est-ce que cela révèle de vous que votre relation de couple soit aussi importante ?** » (Question d'identité sur l'exception)

Cl : « Bon. Ça fait tellement d'années que la coke détruit mes relations de couple. Je viens de terminer la construction de ma maison. Je ne veux pas recommencer encore une autre fois. »

Int : « **Ce que j'entends, ça ressemble à une nouvelle maturité qui vous fait réaliser l'importance de garder ce qui est important pour vous et de ne pas avoir à recommencer.** (Validation) **Quelle autre qualité vous a aidé à venir ici aujourd'hui ?** » (Question d'identité)

Cl : « Ben. Je me sens plus fort par rapport à la coke. Je sais pas. »

Int : « **Je suis curieux de savoir où et quand vous avez ressenti cette force dans la**

dernière semaine ? » (Question d'exception)

Cl : « C'est bizarre mais je dirais que j'ai senti cette force même durant ma rechute. »

Int : « **Je suis intéressé à savoir quand et comment vous avez ressenti cette force même durant la rechute.** » (Question d'exception)

Cl : « C'est drôle mais je n'ai pas eu autant de plaisir à consommer que d'habitude. Il m'arrivait souvent de penser à ma femme et à ce que je risquais de perdre si je continuais. Évidemment, j'ai continué mais le plaisir n'y était pas comme d'habitude. »

Int : « **Ainsi, cette maturité et cette force étaient présentes même pendant les moments de consommation. Elles vous ont enlevé du plaisir et vous ont fait penser à ce que vous risquiez de perdre.** (Validation) **À quels autres moments avez-vous remarqué cette maturité et cette force ?** » (Question d'exception)

Cl : « Ben, je dirais que j'ai failli arrêter vendredi (la première journée). Ça a été plus facile d'arrêter dimanche (troisième journée). D'habitude, je pense jamais à arrêter et je me sens triste à devoir revenir à la maison. »

Int : « **La maturité et la force vous ont aidé à penser à arrêter plus tôt et plus facilement.** (Validation) **À quels autres moments, avez-vous remarqué ces deux qualités ?** » (Question d'exception)

Cl : « Quand je suis arrivé à la maison, j'ai parlé différemment à ma femme. Je lui ai rien caché et j'ai accepté ses critiques sans me défilier. »

Int : « **La maturité et la force vous ont aidé à être honnête et à assumer la responsabilité de la situation sans vous défilier.** (Validation) **Quelle différence cela a-t-il fait pour vous d'avoir ces moments dans la dernière semaine ?** » (Question sur les différences pour amplifier l'impact de ces exceptions)

Cl : « Ben. J'ai plus d'espoir de cesser pour de bon. Ma femme semble aussi plus confiante dans mes paroles. »

Int : « **Qu'est-ce que cela a changé de vivre cet espoir de cesser pour de bon et cette confiance de la part de votre femme ?** » (Question sur les différences pour amplifier l'impact des exceptions)

Cl : « Ben, je dirais que ça a été plus facile de venir ici. En vous parlant, je réalise que ma vie peut vraiment changer pour de bon. »

Int : « **Cette maturité et cette force vous aident à venir plus facilement ici et actuellement à croire que votre vie peut changer pour de bon.** (Validation) **Qu'est-ce que ces deux qualités ont changé dans votre relation avec votre femme ?** » (Question sur les différences pour amplifier l'impact des qualités)

Cl : « Il n'y a pas eu de chicane. Au contraire, j'ai senti de l'amour quand je suis revenu malgré la rechute de 3 jours. C'est vraiment spécial. Je viens de le réaliser. »

Int : « **Qu'est-ce que votre femme a vu chez vous pour sentir de l'amour plutôt que de la colère ?** » (Question relationnelle d'identité)

Cl : « Je pense qu'elle a vu l'homme que j'étais quand on s'est rencontrés. À l'époque, j'avais cessé de consommer depuis 6 mois et elle disait ce qu'elle appréciait de moi, c'était mon honnêteté et mon sens de l'humour. »

Int : « **Qu'est-ce que votre femme a revu chez vous qui lui rappelait votre honnêteté et votre sens de l'humour au retour à la maison ?** » (Question relationnelle d'identité)

Cl : « Ben. Elle a vu que je l'ai collée et que je lui ai fait une farce. Habituellement, j'ai une face de bœuf. Je lui ai tout avoué avant qu'elle me fasse un sermon. »

Int : « **En plus de coller votre femme, de lui faire une farce et de tout lui avouer à votre retour à la maison, quoi d'autre a-t-elle vu chez vous qu'elle apprécie ?** » (Question relationnelle d'identité)

Cl : « Je sais pas. Peut-être qu'elle a vu que je peux m'en sortir pour de bon. »

Int : « **Je suis curieux de savoir sur une échelle de 1 à 10, 10 étant qu'elle est totalement confiante que vous allez vous en sortir pour de bon et 1 l'opposé, que dirait-elle ?** » (Question relationnelle à échelle sur la confiance)

Cl : « Ben, elle a tellement été déçue dans les derniers mois. Elle dirait 4 au maximum. »

Int : « *J'aimerais savoir en plus de ce qu'elle a vu à votre retour, quoi d'autre sait-elle de vous qui lui donne ce niveau de confiance que vous allez vous en sortir pour de bon ?* »

(Question relationnelle d'identité)

Cl : « *Elle sait que je suis un bon travailleur. Je ne manque pas de travail pour consommer. Elle sait que je ne ferais jamais quelque chose qui nuirait directement à elle ou à mes enfants à cause de la drogue.* »

Int : « *Ainsi, elle sait que le travail et protéger vos proches sont plus importants que la drogue.* (Validation) *Quoi d'autre sait-elle de vous qui lui inspire ce niveau de confiance que vous allez vous en sortir pour de bon ?* » (Question relationnelle d'identité)

Cl : « *Elle sait que j'ai déjà eu deux longues périodes sans drogue et elle sait quel genre de gars je suis quand je suis sobre.* »

Int : « *Pouvez-vous me décrire le genre de gars qu'elle voit quand vous êtes sobre ?* » (Question relationnelle d'identité)

Cl : « *Elle voit que je suis un gars souriant, travaillant, ambitieux. Elle a bien vu comment j'ai travaillé fort pour bâtir la maison. Elle sait que je peux tout réussir quand je veux.* »

Int : « *Ainsi, elle voit que vous êtes souriant, travaillant, ambitieux et que vous pouvez tout réussir.* (Validation) *Quel est le premier petit signe qu'elle verra cette semaine qui lui dira que vous êtes sur la voie de revenir ce genre de gars ?* » (Question relationnelle sur le prochain pas)

Cl : « *Hum. Elle va voir que je lui raconte toute notre rencontre en détail.* »

Int : « *Qu'est-ce qu'elle verra dans votre façon de raconter la rencontre qui lui dira que vous êtes sur la voie de revenir le genre de gars qu'elle apprécie ?* » (Question relationnelle sur le prochain pas)

Cl : « *Ben. Comme je l'ai dit tantôt, je vais faire des farces, je vais la coller. Peut-être que je ne ferais pas de promesses cette fois-ci.* »

Int : « *Je constate que vous avez déjà commencé à démontrer le genre de gars qu'elle apprécie.* (Validation positive) *Quel est votre niveau de confiance sur une échelle de 1 à 10 de redevenir le genre de gars qu'elle apprécie et de vous en sortir pour de bon ?* » (Question à échelle de confiance)

Cl : « *Ouais, c'est vrai je n'avais pas remarqué ça. Bon je dirais un 5 parce que j'ai rechuté très souvent dans le passé. Je ne veux pas me mettre trop haut.* »

Int : « *Qu'est-ce que vous connaissez de vous qui vous inspire ce niveau de confiance de vous en sortir pour de bon et de redevenir le genre de gars que votre femme apprécie ?* » (Question d'identité)

Cl : « *Je suis un peu surpris de découvrir ces choses, aujourd'hui, que j'ai faites malgré la rechute. Je sais que je peux tout réussir quand je m'y mets. J'ai eu deux longues périodes d'abstinence, je réussis très bien dans mon travail et je suis très apprécié par mon patron, je suis son homme de confiance. Il sait que j'ai un problème de drogue mais il sait que je ne le laisserais jamais tomber.* »

Int : « *Ainsi, vous êtes un homme fiable, persévérant et déterminé quand vous vous y mettez.* (Validation) *Quoi d'autre savez-vous de vous qui vous inspire ce niveau de confiance de vous en sortir pour de bon ?* » (Question d'identité)

Cl : « *Ma mère m'a toujours dit même très jeune que j'ai de grandes valeurs au niveau de la famille et des amis. C'est vrai que cela m'a toujours empêché de faire des gaffes majeures dans ma vie.* »

Int : « *J'entends que les valeurs de famille et d'amitié sont importantes depuis longtemps et qu'elles vous ont protégé.* (Validation) *Quel serait le premier petit signe que vous verriez cette semaine qui vous dirait que vous allez vous en sortir pour de bon ?* » (Question d'observation sur le prochain pas)

Cl : « *Passer plus de temps avec ma femme et aller voir ma mère et mes enfants.* »

Int : « *Quel est le premier petit signe que ces choses vont se produire cette semaine ?* » (Question d'observation plus petite sur le prochain pas)

Cl : « *Ouais, il faut pas que je parte en peur. Juste appeler ma mère tantôt et lui dire que j'ai*

rechuté. D'habitude, j'évite de lui parler de cela. »

Comme vous le constatez dans cette conversation, pratiquement aucune question ne porte sur la consommation de drogue ni sur les problèmes associés à cette rechute. Toute la conversation s'oriente sur la façon dont il s'est relevé de cette rechute et qui pourrait l'aider à s'en sortir pour de bon. J'avais 5-6 rencontres au préalable et le lien de confiance était solide ; il n'avait pas à me raconter tous ces déboires avec la drogue mais la conversation aurait pu aisément verser dans le drame. Au contraire, cet homme a découvert des qualités qu'il n'avait pas remarquées ou oubliées : force, maturité, honnêteté, sens des responsabilités, sens de l'humour, travaillant, souriant, ambitieux, avec de fortes valeurs familiales et d'amitié, bon employé fiable. Évidemment la mise à jour de ses succès et de ses qualités changent complètement l'humeur de la rencontre et lui insufflent de l'espoir et de la confiance pour le futur. À noter que le score de 4 et de 5 sur l'échelle n'est pas important en soi ; ce qui compte est de discuter des éléments qui justifient le score du client et cela va naturellement l'inviter à se tourner vers le futur et le progrès. Ce client a cessé les rencontres avec succès après 5 autres séances.

Fin des séances.

L'intervenant termine les séances de la même façon que la première séance avec une approche minimaliste : pas de pause, pas de compliments ni de tâches, un simple résumé suscitant espoir chez le client. Le clinicien laisse la responsabilité à la personne de choisir ce qu'elle veut comme suite aux rencontres : si elle veut une autre rencontre et, si oui, la laisser choisir la fréquence du prochain rendez-vous. (Voir numéro précédent L'art du Possible, septembre 2020).

Conclusion

Cet article portant sur les entrevues subséquentes permet de faire un retour sur l'ensemble des numéros précédents portant sur la version 2.0 de BRIEF. Nous avons rappelé que chaque séance se compose de 3 parties : préciser les meilleures espoirs, faire une longue description et terminer la séance. Lors des rencontres suivantes, le praticien orienté solution s'intéresse aux progrès depuis la dernière rencontre ; il fera alors une **longue description détaillée** de ces progrès pour en faire l'historique plutôt que de le faire avancer vers le futur. L'attitude de **foi totale** dans le client et dans le processus de questionnement vous a été mise en évidence encore une fois.

Lorsque le client rapporte que les choses vont mieux (le cas le plus fréquent), le clinicien fait une longue description des progrès avec des questions de stratégies, des questions d'identité et des questions à échelle de progrès. Lorsque le client ne remarque pas de progrès, le praticien reste patient, valide le client et cherche à rendre visibles de **petits progrès** avec des questions d'exceptions. Quand il y parvient, il continue à amplifier les succès comme précédemment. S'il n'y parvient pas, les **questions d'adaptation** permettent de mettre en lumière les stratégies et les compétences de la personne pour composer avec la situation difficile avec une longue description des succès. Enfin, si le client rapporte que les choses se sont détériorées, après de **solides validations**, le clinicien tentera de trouver de petits progrès avant de se porter vers les questions d'adaptation. Souvent, ces clients ont reçu une mauvaise nouvelle ou ont connu une rechute. Il est important que ces clients reconnaissent leurs **succès partiels et leurs habiletés** à composer avec des situations éprouvantes ; cela leur permet de résorber la crise et de retrouver la confiance de gérer la situation. Une situation clinique a permis d'illustrer concrètement comment rendre visibles les succès de l'individu malgré un contexte difficile et de lui redonner confiance pour poursuivre ses efforts.

Pour devenir efficace à gérer les reculs et les stagnations du client, l'intervenant doit développer une foi totale dans le **processus de questionnement** et dans la conviction qu'il existe toujours des **moments de succès** même dans les pires crises. Ce n'est qu'avec cette foi qu'il peut

dénicher des progrès et les questionner pour le grand bonheur du client. Pour parvenir à ce résultat, il ne doit pas hésiter à s'investir dans l'analyse de sa pratique à travers l'observation de vidéos de ses entretiens, de conversations de co-développement ou de supervision.

Références

1. Gros-Louis, Y. (2020) **Fin de séances : version 2.0 de l'ABOS !**
L'Art du Possible. Vol 7, no 3.
2. McKergow, M. (2016.) **SFBT 2.0: The next generation of Solution Focused Brief Therapy has already arrived.**
Journal of Solution Focused Brief Therapy vol 2 no 2 pp 1-17.
3. Ratner, H., George, E. & Iveson, C. (2012) **Solution Focused Brief Therapy.** London: Routledge.
4. Iveson, C., George, E., Connie, E. & Froese, A (2017) **Solution Focused Brief Therapy Program.** Internet course.
5. de Shazer, S. (1996) Différence - **Changement et thérapie brève**, Bruxelles : Satas.
6. de Shazer, S. (1999) **Les mots étaient à l'origine magiques.** Bruxelles : Satas.
7. George, E. Sharpening Ockham's razor. Blog accessible :
<https://www.brief.org.uk/resources/brief-practice-notes/sharpening-ockhams-razor>
8. Iveson, C., George, E., Connie, E. & Froese, A (2020) **Solution Focused Brief Therapy Crash Course.** Formation sur le web.
9. George, E., Iveson, C., & Ratner, H. (2019) Briefer : **A Solution Focused Practice Manual.** Document web accessible au :
<https://drive.google.com/file/d/1WWuhmllKkMpk7F62rVSeit7BFuBu3ff/view>

Le coin des lecteurs

Question de Léo : « *Je suis éducateur en Centre Jeunesse dans une unité externe depuis plus de 20 ans. Je suis toujours intéressé par l'approche car je lis vos articles avec intérêt et j'ai suivi une formation avec vous il y a plus de 10 ans. Comme vous vous en doutez les jeunes sur les unités ne sont pas faciles. Ce n'est pas facile de garder le moral quand les jeunes reviennent de leur fin de semaine dans leur famille, qu'ils ont consommé de la drogue et/ ou ont retombé dans la violence envers leurs parents. Avez-vous des trucs pour m'aider à garder le moral et surtout à rester positifs envers les jeunes. Merci à l'avance.* »

Merci Léo pour cette excellente question qui est au cœur du succès de toute intervention efficace, soit **la foi dans le client et dans son approche**. Pour garder et même amplifier sa foi dans le client et dans son approche, il est nécessaire de voir des signes d'espoir dans le discours du client. Évidemment, toute question sur le problème et sur les difficultés rencontrés par le jeune amplifie le désespoir. Donc, il est préférable de poser des questions sur tout ce que le jeune fait de bien même lors d'une rechute, ou d'un séjour difficile chez ses parents, ou lors d'une période de désorganisation dans l'unité ou en classe. Ce n'est pas évident de maintenir un regard orienté solution quand la majorité des collègues s'intéressent au contraire aux problèmes et aux déficits. Aussi, pour vous répondre, je vais diviser ma réponse en deux sections : quoi faire avec le jeune (et sa famille) et quoi faire avec les collègues.

Avec le jeune (et sa famille)

Dans son intervention avec le jeune, il faut apprendre à développer une **écoute orientée solution** même lorsqu'il raconte des aspects de sa vie saturés de problèmes. Qu'est-ce que l'écoute orientée solution? C'est entendre les forces et des aspects sains du jeune, ses valeurs (et de sa famille) comme l'amitié, la fidélité à ses pairs, la résilience face aux critiques (souvent très sévères) des adultes, la gestion de la colère et des émotions intenses (qui pourraient être bien pires dans le contexte de vie difficile d'être en unité fermée avec d'autres jeunes pas faciles), l'obéissance aux règles de la vie en unité, à la vie scolaire et aux visites chez les parents, l'implication à l'école de certains jeunes, la participation à la vie socio-culturelle de l'unité, la qualité de son hygiène personnelle, de ses habitudes alimentaires, de ses interactions avec les autres jeunes, les adultes et l'autorité, en somme toutes les qualités ou aspects fonctionnels de la vie quotidienne du jeune (et de sa famille).

Comme il est possible de le constater, il y a beaucoup d'endroits où il est possible de trouver des aspects qui vont générer de l'espoir chez le jeune comme chez l'intervenant. Une **observation orientée solution** sur la vie en unité peut donc être une bonne façon de commencer vos rencontres avec un jeune autant lors d'une rencontre formelle que dans les

interactions du quotidien : « ***J'ai remarqué que tu es souvent le premier à ramasser la vaisselle et la table, qu'est-ce que cela dit de toi que tu agisses de cette manière?*** »

Sinon, voici quelques suggestions de questions à poser pour trouver des aspects sains chez le jeune :

« ***Qu'est-ce qui s'est amélioré (ou qu'est-ce qui va mieux) ?*** »

« ***De quels aspects de votre vie (actuelle et passée) êtes-vous fier ?*** »

« ***Quelles sont vos qualités favorites ?*** »

« ***Sur une échelle de 1 à 10, 10 étant la réalisation de vos plus grands espoirs (ou du futur préféré dans les mots du client) et 1 le contraire (ou le moment où vous étiez le plus loin de la réalisation de vos plus grands espoirs), où vous situez-vous actuellement ?*** »

« ***Que diraient vos proches (parents, amis intimes, intervenants, etc.) ?*** »

Cette écoute et cette observation orientée solution permettent de discuter de compétences et de succès favorisant la création d'une alliance de qualité avec le jeune (et sa famille). Par la suite, il serait pertinent de préciser **le résultat attendu**, puis de faire la **description du futur préféré** avec la question miracle ou toute variante de cette question. (Voir L'art du passible, vol 6 no 2 mars 2019)

Si le jeune vit une période difficile, il peut être nécessaire d'utiliser les **questions d'adaptation** :
« ***Je suis curieux de connaître les bons moments que vous avez pu vivre cette semaine même s'ils ont été brefs ?*** »

« ***Comment vous vous y êtes pris pour que les choses ne soient pas pires (ou que vous soyez à 2 plutôt qu'à 3) ?*** »

« ***Qu'est-ce que vous aimez de vous (ou de quoi êtes-vous fier) dans votre façon de passer la dernière semaine ?*** »

« ***Quelles parties de votre vie sont demeurées intactes pendant cette mauvaise période ?*** »

« ***Quelles qualités vous ont aidés dans ces circonstances à composer avec de telles difficultés ?*** »

« ***Qu'est-ce qui vous a empêché d'abandonner même durant ces périodes très difficiles ?*** »

« ***Que diraient vos proches (parents, amis intimes, intervenants, etc.) ?*** »

Une fois que des succès et des compétences sont mises, soit grâce aux observations de la vie quotidienne, soit suite aux questions d'exceptions (ou d'adaptation), des **questions de stratégies** et **d'identité** permettent d'enrichir la description et l'expérience du jeune (et celle de l'intervenant) (comme dans le numéro actuel et L'Art du possible, Vol 6 no 4, novembre 2019) :

« ***Comment expliquez-vous ce succès ?*** »

« ***Quelles sont les principales étapes qui vous ont conduit à ce comportement ?*** »

« ***Ce qui vous a aidé dans cette habitude ?*** »

« ***Quelles qualités ce comportement révèle-t-il de vous ?*** »

Ensuite, lorsque ces progrès (ou ces exemples) sont mis à jours, les **questions à échelle** peuvent aider à préciser le niveau actuel par rapport au résultat attendu et offrir un aperçu du prochain pas vers le futur préféré (Voir numéro actuel et L'Art du possible, Vol 6 no 4, novembre 2019)

Intervention en groupe (et en famille)

Lors de l'intervention en groupe et en famille, l'ensemble de ces questions peuvent être posées en groupe (et en famille) sauf qu'il faut les adapter au contexte et utiliser la force du groupe. Ainsi, lorsque le futur préféré a été précisé pour un jeune et partagé en groupe (par écrit ou en individuel), il peut être intéressant de questionner les autres participants :

« Quels signes voyez-vous de la présence du futur souhaité (de ce jeune) dans la vie sur l'unité, dans le comportement en classe, dans le groupe (quand il est arrivé; actuellement) ? »

« Qu'est-ce qui s'est amélioré depuis notre dernière rencontre? »

« Comment expliquez-vous ces progrès chez X? »

« Quelles qualités cela révèle-t-il chez X? »

« Quels est l'effet de ses succès dans la vie de l'unité, sur eux, sur les intervenants, sur sa famille? »

La question miracle peut être posée également pour améliorer le fonctionnement du groupe de cette façon : « Supposons que ce groupe ici vous permette la réalisation de vos meilleurs espoirs (préciser à tour de rôle chacun des résultats attendus par les jeunes du groupe) qu'est-ce que vous verriez de différent dans le déroulement du groupe? »

« Sur une échelle de 1 à 10, 10 étant que le groupe permette la réalisation de tous vos meilleurs espoirs et 1 l'opposé, où se situe l'atmosphère du groupe? »

« Qu'est-ce qui vous indique que le groupe est à ce niveau et pas plus bas? » (10 indices)

« Quel serait le premier signe qui vous indiquerait que le groupe se dirige vers N+1? »

Tout ceci exige un regard positif mais la persévérance à obtenir des réponses positives du jeune et des pairs vont nécessairement avoir un impact sur vous comme intervenant. Vous gagnerez ainsi plus d'espoir et de confiance que le jeune va s'améliorer et se rapprocher de son futur préféré.

Relation avec les collègues

Cependant, le plus grand défi pour conserver sa foi dans le client et dans l'approche réside dans la capacité à garder intacte sa conviction dans un contexte de travail orienté problème. À mon avis, il est inutile de chercher à convaincre les collègues ou les gestionnaires de traverser dans le camp de l'ABOS. Il est préférable de maintenir un profil bas, d'apporter vos observations orientées solutions, et de poser des questions orientées solution lors de discussions de cas ou de conversations spontanées autour de la table :

« Qu'est-ce qui va bien chez le jeune? »

« Quelles qualités vous lui reconnaissez? »

« Qu'est-ce qu'il veut vraiment? (ses meilleurs espoirs) »

« Qu'est-ce qu'il a amélioré? »

« Comment il se rapproche de ce qu'il veut vraiment (de son futur préféré)? »

Même si la majorité des collègues ne répondent pas à ces questions, elles peuvent finir par avoir un impact sur la façon dont les collègues regardent le jeune. Éventuellement, ces derniers pourraient être tentés de les poser au jeune. Ce qui compte c'est de ne pas imposer vos observations et vos questions aux collègues mais de les **proposer humblement** et de voir si, à la longue elles peuvent finir par les intéresser. Peu importe que le collègue les acceptent ou les rejettent, je vous suggère de **rester neutre** et **éviter d'argumenter**. Lorsqu'il y a une réponse positive éviter de vous enthousiasmer et demander : **« Quelle différence cela a-t-il eu sur le jeune ou sur sa relation de lui poser cette question (de faire telle intervention)? »** De cette façon, le collègue pourra juger par lui-même du bien fondé de vos suggestions. En aucun cas, il ne faut pas chercher à convaincre ou mettre de la pression sur vos collègues car cela ne va apporter que résistance.

Si par chance, un collègue s'intéresse vraiment à vos idées ou décide de suivre une formation sur l'approche, je vous suggère de vous coller à cette personne pour entretenir votre esprit orienté solution et celui de votre collègue. Cette **relation chèrement entretenue** est probablement la meilleure façon de maintenir votre foi dans les jeunes et dans l'approche. Cette relation peut être l'occasion d'analyser vos pratiques respectives, de discuter de vos difficultés

et de trouver des moyens d'adapter l'approche à vos jeunes ayant des difficultés plus complexes. En voyant l'impact de vos interventions (et celles de votre collègue), il y a toutes les chances que d'autres collègues s'intéressent à votre façon d'intervenir. Donc, vous saupoudrez vos interventions d'équipe de questions et d'observations orientées solution sans rien forcer et en étant respectueux des interventions de vos collègues. Votre patience et votre respect vont séduire vos collègues et vos patrons et vous permettre qu'on écoute votre point de vue. J'espère que ces quelques suggestions peuvent vous aider à garder votre foi dans les jeunes et dans l'ABOS.

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

Prochaines formations du Centre Psycho-Solutions (tous des webinaires en direct) Hiver 2021

[Accédez directement à la page web](#)

Séminaire d'intégration / approche brève orientée vers les solutions (6 heures)

Webinaires : 4 décembre 2020,
5 février 2021,
16 avril 2021.

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

Montréal : 18 et 19 mars 2021

Devenir un intervenant efficace / suggestions des données probantes en psychothérapie (6 heures)

Montréal : 23 avril 2021

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

Montréal : 30 avril 2021

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

Montréal : 6 et 7 mai 2021

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

Montréal : 20 et 21 mai 2021

N.B. Advenant que la santé publique ne permette pas les formations en salle prévues au printemps 2021, ces formations seront transformées en webinaires avec les tarifs propres à cette activité.

Formation en ligne :

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

[Accéder à la formation en ligne](#)

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

Pour information et inscription :

Yves Gros-Louis, psychologue

Centre Psycho-Solutions,

418-843-2970

centre@psycho-solutions.qc.ca

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