



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

L'art du possible

Mars 2021 / Volume 8, no 2

*« Le véritable voyage de découverte ne consiste pas à chercher de nouveaux paysages,
mais à avoir de nouveaux yeux. »*

Marcel Proust

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

Voici maintenant votre nouveau numéro de L'art du possible en cet amorce de printemps 2021! Ma conjointe et moi avons réussi à passer un premier hiver au Québec depuis 6 ans en raison de la pandémie et grâce à de courts séjours dans des endroits pittoresques dans diverses régions de la belle province. Nous avons bien hâte de profiter de notre piscine, d'avoir du soleil et de la chaleur qui nous ont manqués.

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 (approche brève orientée vers les solutions) 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 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 vingt-cinquième article de *L'art du possible* continue sa série de numéros sur la version 2.0 de l'ABOS en se consacrant sur la façon de débiter la première séance de l'ABOS. En parcourant le dernier numéro, vous avez été à même d'observer l'importance de l'amorce de l'intervention. En effet, cette conversation d'environ quinze minutes sur le moment où s'est formé le couple a mis la table de façon extraordinaire pour la question miracle. J'ai abordé le sujet des compétences dans le numéro de septembre 2019 mais je désire ici insister sur la façon de faire l'ouverture dans le processus orienté solution et, particulièrement, sur le cas des clients qui ont tendance à collaborer en parlant surtout des problèmes en début de séance. En plus de vous proposer de nombreux exemples de questions pour parler des compétences, ce numéro vous offrira comme à l'habitude un extrait de conversation avec une personne très découragée et j'aborderai le thème de l'espoir dans l'intervention avec des jeunes très négatifs. Comme vous le verrez, intervenir orienté vers les solutions avec plus des personnes très découragées requiert une **grande foi** envers chaque personne et un grand **art** pour favoriser l'espoir 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 septembre 2021 pour le prochain numéro de *L'art du possible*. Bonne lecture et bonne collaboration !

Yves Gros-Louis, psychologue

L'ouverture d'une première séance de l'ABOS !

Dans le numéro précédent¹, s'est poursuivi ma série d'articles sur la version 2.0 en décrivant la façon dont se déroule l'intervention conjugale et familiale selon le modèle de l'équipe britannique. Réalisée par Elliot Connie, un des plus grands formateurs mondiaux de l'approche, une longue entrevue pratiquement complète a illustré de façon très concrète chaque étape d'une première séance. En effet, cette conversation a offert un exemple à plusieurs de précision de résultat attendu, de conversation sur les compétences, de description détaillée du futur préféré et enfin de façon de terminer les séances. Enfin, ont été abordées les étapes des entrevues subséquentes à plusieurs.

Dans le présent texte, je poursuis la série d'articles sur la version 2.0² en me consacrant sur la façon de débiter la première séance de l'ABOS. En parcourant le dernier numéro, vous avez été à même d'observer l'importance de l'amorce de l'intervention. En effet, cette conversation d'environ quinze minutes sur le moment où s'est formé le couple a mis la table de façon extraordinaire pour la question miracle. J'ai abordé le sujet des compétences dans le numéro de septembre 2019 mais je désire ici insister sur la façon de faire l'ouverture dans le processus orienté solution et, particulièrement, sur le cas des clients qui ont tendance à collaborer en parlant surtout des problèmes en début de séance.

Après une brève introduction, suivra définition et postulats associés de cette étape. L'utilité de **cette** segment précédera la façon de l'introduire auprès du client ainsi que les zones de questionnement. Nous reviendrons sur les attitudes de l'intervenant ainsi que l'écoute orientée solution lorsqu'une personne parle principalement des problèmes. Plusieurs exemples concrets de questions sur les compétences seront offerts avant d'aborder l'intervention originale de faire une liste des qualités et de conclure, comme à l'habitude,

avec un extrait de conversation avec une personne ayant un discours saturé de problèmes.

L'ouverture de la première séance

Lors du dernier numéro¹ portant sur l'intervention à plusieurs, une longue entrevue de couple a été mise de l'avant pour illustrer ce type d'intervention orientée solution. Une longue conversation sur les compétences aussi appelée « conversation lune de miel » en intervention de couple a été détaillée. Ceci a permis de mettre en évidence l'importance de s'adresser à la meilleure version possible du client pour lui faire décrire son futur préféré. Ce point m'amène à insister davantage sur l'importance de l'ouverture de la première séance et, en particulier, avec des clients qui ont tendance à parler davantage des problèmes que de répondre aux questions orientées solution. Nous ne reviendrons pas sur plusieurs points abordés dans l'article sur les compétences de septembre 2019² mais plus plutôt sur la façon de procéder pour converser avec la meilleure version possible du client avant qu'il fasse la description du futur préféré.

Définition et postulats

L'ouverture de la première séance vise essentiellement à faire **connaissance avec la personne et non avec le problème** et à **préparer celle-ci** à identifier le résultat attendu et à faire la description de son futur préféré de façon optimale⁴⁻⁷. Habituellement, l'ouverture se fait à travers une **conversation sur les compétences** de la personne. Dans certaines situations, les clients collaborent en parlant plutôt des problèmes que de leurs compétences³. Cet article abordera la façon de tenir une conversation sur les compétences même dans ces situations.

Comme mentionné dans un numéro précédent³, les questions sur les compétences de **se** divisent en deux catégories : questions sur les **qualités ou les forces** de la personne et les questions sur la **résilience**³⁻⁷. Une compétence est une qualité, une capacité, une force, un talent, un succès, une habileté, une passion dans un domaine particulier de sa vie que ce soit dans sa sphère personnelle, sociale, professionnelle, récréative, scolaire, etc. La résilience est la capacité de l'individu à rebondir suite à une difficulté, un problème personnel, une épreuve, un traumatisme, etc. **Toute personne possède la résilience et les compétences nécessaires pour faire les changements souhaités**³⁻⁷. Cette affirmation est un des postulats de base de l'ABOS et elle est largement validée par la recherche².

Utilité de l'ouverture d'une première séance

Il est important de se rappeler que les gens qui consultent sont submergés par des problèmes pour lesquels ils ont perdu espoir de résoudre par eux-mêmes. Ainsi, ils ressentent la plupart du temps le besoin de raconter en détail l'historique du (des) problème (s) qui les ont poussés à consulter³. En outre, à force de raconter cette histoire, ils peuvent en venir à croire faussement que les problèmes et eux font un. Pour l'ABOS, il est clair que **les problèmes sont les problèmes et que la personne est la personne**^{4,8}. Pour faire en sorte que la personne retrouve de l'espoir et qu'elle devienne une **meilleure version d'elle-même**, l'intervenant doit marquer une différence nette entre le problème et la personne. Sa préoccupation dès la première minute de la séance est d'accueillir la personne et non le problème. Cette simple posture va permettre au client d'avoir plus d'ouverture vers le changement⁴. Orienter la conversation vers les solutions est plus facile lorsque le client est partie prenante de la conversation. Pour ce faire, l'intervenant s'assure qu'il a devant lui la personne et non le problème. En amorçant une conversation sur les compétences du client, ce dernier se surprend à devenir un **participant actif** dans le processus de changement⁴.

L'ouverture est aussi utile pour **favoriser l'alliance** thérapeutique lorsque le client (ou le couple ou la famille) vit de fortes émotions négatives³. Par exemple, avec un adolescent

non volontaire en colère de devoir consulter, il peut être très pertinent d'engager la conversation sur une force particulière du jeune. Cette discussion permet alors de changer l'atmosphère de la séance et la vision que l'adolescent a de l'intervenant et, par le fait même, de la consultation. Enfin, avec des clients très pessimistes ou défaitistes face à l'avenir et à la résolution du problème, il peut être nécessaire d'amener la discussion directement sur les compétences (voir extrait plus loin) avant de parler de futur souhaité. Bien menée, cette conversation augmente naturellement **la confiance et l'espoir** du client comme de l'intervenant face à la situation³⁻⁷. Voici donc les principales interventions pour amorcer une première séance orientée solution.

Introduire une conversation hors du problème

Une conversation hors du problème signifie d'inviter le client à amorcer une discussion sur tout sujet non contaminé par le problème. Ceci est une première façon de séparer la personne et le problème. Voici comment il est possible d'introduire cette conversation⁴ : « ***J'ai déjà un peu d'information sur ce qui vous a amené ici. Cependant, je ne sais presque rien sur vous et sur ce que vous désirez comme résultat de notre rencontre ensemble. J'aimerais en entendre un peu sur vous avant que vous me parliez de vos meilleurs espoirs. Est-ce que cela vous convient ?*** » Cette introduction envoie le message au client que de parler du problème donne peu d'information sur la personne, ce qui sépare davantage le problème de la personne⁴.

Zones de questionnement pour connecter avec la personne et non le problème

Si le problème est relié principalement à une zone précise de la vie du client, il peut être pertinent de discuter d'une autre **zone de la vie du client où il se sent compétent**⁴. En plus d'entraîner la conversation hors du problème, le clinicien peut découvrir dans cette conversation des compétences qui pourraient être transférées dans la « zone problème ». Par exemple, si la difficulté se situe au travail, la conversation pourrait se tourner sur la vie à la maison ; si le problème concerne la relation avec un proche, la conversation pourrait se diriger sur un autre proche avec lequel la relation est excellente.

Une autre façon de séparer la personne de son problème et de favoriser une meilleure version chez le client est de s'intéresser à **sa vie avant l'apparition du problème**⁴. La majorité des clients ont eu une belle vie avant l'apparition du problème, aussi prendre du temps pour parler de cette période sereine met en lumière que leur vie n'a pas toujours été comme actuellement.

Une autre façon de mettre de l'avant la personne peut être de suivre le client et **d'écouter le problème**⁴. Malgré les tentatives de l'intervenant d'avoir une conversation hors du problème, il peut arriver que certains clients reviennent constamment à parler du problème. Dans ce cas, il est évident que l'intervenant ne pose pas de questions sur le problème du type : « Parlez-moi davantage de cela ? ou Comment vous sentez-vous ? » Il posera des questions d'adaptation portant sur la façon dont la personne s'y est prise pour s'opposer au problème et pour continuer sa vie malgré le problème. Nous verrons plus loin comment mener ces discussions plus en détail.

La durée de l'ouverture peut varier d'une personne à l'autre de 5 minutes à 15 minutes. Le clinicien ajustera la durée selon la façon dont il est parvenu à ce que la personne (ou la famille) sépare le problème de son identité et à ce qu'elle amorce une meilleure version d'elle-même⁵⁻⁶. Avec certains clients, l'ouverture peut se réaliser très rapidement alors qu'avec des personnes submergées par des difficultés majeures depuis des années ou des couples (ou familles) avec de fortes tensions relationnelles, il est avisé de prolonger cette étape.

Attitude de l'intervenant durant l'ouverture

Tout d'abord, il est essentiel que l'intervenant considère que cette première rencontre puisse **être la dernière** comme pour toute rencontre orientée solution⁴⁻⁷. Ainsi, il doit manifester **sa foi dans le processus orienté solution et dans le client**³⁻⁷. Il est aussi convaincu que la personne a toutes les compétences pour obtenir le résultat attendu peu importe la gravité de sa situation. Il cherche à entrer en relation avec la personne et non avec le problème⁴. Lorsqu'il la questionne sur une de ses compétences, il la place dans une **position d'expert** sur ce sujet³. Il devient un journaliste s'entretenant avec une vedette. Cette situation évidemment amène une grande fierté chez la personne et contribue à la placer à son meilleur. Ainsi, l'intervenant est invité prendre une position basse durant le questionnement et à se montrer **captivé** (comme toujours) par les réponses de la personne, ce qui va l'encourager à élaborer son discours.

La double écoute (écoute orientée solution) du problème

Avoir une double écoute signifie d'entendre les compétences et les valeurs de la personne à travers son discours saturé de problèmes⁴. Eve Lipchik⁴ avait habitude d'appeler cette forme d'écoute « *l'oreille constructive* », c'est-à-dire d'entendre les preuves de compétences à travers leur discours et de poser des questions qui font émerger des réponses mettant à jour leurs talents.

Même si l'intervenant veut questionner des zones hors du problème, certains clients ont comme façon de collaborer de parler du problème en détail. Il doit être plus vigilant pour employer la double écoute dans cette situation. Cette double écoute consiste à ne pas s'intéresser aux indices du problème ou d'un diagnostic mais plutôt aux indices de compétences et de succès. Le praticien orienté solution évitera toute question sur le problème et cherchera à s'intéresser plutôt sur la façon dont le client compose avec un certain succès avec le problème, donc des questions d'adaptation. Par exemple, lorsque la personne évoque une journée particulièrement difficile et pénible, il pourrait formuler une question telle que : « **Comment vous vous y êtes pris pour passer à travers cette journée ? ; Comment avez-vous réussi à sortir du lit ? À affronter cette journée pénible ?** »

Dans toute histoire saturée de problèmes, il y a aussi une **autre histoire cachée** de survie, de courage, de résilience, de persévérance, d'humour ou d'espoir qui peut être mise à jour³⁻⁷. Évidemment, pour poser des questions qui vont initier une nouvelle histoire, il est important que l'intervenant valide l'expérience du client auparavant. En effet, c'est seulement lorsque le client est convaincu que l'aidant l'a bien compris qu'il acceptera de répondre à ces questions hors du problème. Comme je l'ai répété à maintes reprises, plus un client est dominé par un problème, **plus le clinicien doit valider** l'expérience douloureuse³. S'il manque de validation, il y a fort à parier que le client ne réponde pas à la question et poursuive son discours problème. Le praticien orienté solution doit développer un grand doigté pour manifester au client une écoute sincère de ses difficultés sans minimiser la souffrance et la douleur du client et ajuster ses questions orientées solution au rythme du client.

En effet, une personne peut croire qu'elle n'a pas été totalement comprise parce qu'elle n'a pas expliqué suffisamment toutes les circonstances entourant son problème. L'intervenant orienté solution peut alors être submergé par une foule d'information qu'il juge inutile pour son travail. Il peut alors « forcer » le client à tenir une conversation hors du problème. Le client risque de réagir en accentuant son discours problème, ce qui va causer une escalade et un risque de bris d'alliance thérapeutique³. Si ce genre de situation se répète avec d'autres intervenants, ce client pourrait être étiqueté comme difficile et parlant constamment

des problèmes. Devant un tel tableau, les professionnels peuvent accueillir cette personne avec un sentiment de découragement et même de désespoir⁴. Au contraire, l'intervenant qui se trouve devant ce type de situation **doit avoir le courage** d'inviter cette personne à prendre tout le temps nécessaire de parler de ce qu'elle considère important que le clinicien doit savoir sur sa situation⁴. Durant cette écoute, le clinicien évite les interruptions autant que possible et pose avec doigté quelques questions sur les compétences avec une bonne validation préalable. Dans une telle situation, il peut aussi chercher à inviter le client à se donner un cadre pour amorcer cette conversation avec une question telle que : « **Combien de temps pensez-vous avoir besoin de me parler de cette situation (le problème) avant de faire quelque chose sur cette situation ?** »

Les nouveaux praticiens de l'ABOS peuvent croire que toute discussion sur le problème doit être évitée. Comme le rappelle Steve de Shazer⁸, « être orienté solution ne signifie pas être phobique des problèmes ». Lorsque les personnes parlent de leurs difficultés, il est essentiel qu'elles se sentent écoutées. C'est tout un art de montrer son écoute tout en évitant de poser des questions sur le problème. À ce sujet, je vous rappelle la métaphore des deux jambes de Bill O'Hanlon pour converser orienté solution : une jambe consiste à valider l'expérience du client et l'autre jambe consiste à formuler une question. Voici un exemple de cette intervention : « **J'entend que la dépression domine votre vie depuis plusieurs années et qu'elle vous a volé beaucoup de moments importants.** (Validation) **Je suis curieux de savoir quelles sont les zones de votre vie que vous avez réussi à empêcher la dépression de contrôler ?** » (Question d'adaptation)

Type de questions sur les compétences

Habituellement, les clients ne règlent pas leurs problèmes en s'appuyant sur leurs déficits. Au contraire, ils les résolvent en utilisant **leurs compétences**^{4,8}. Peu importe la qualité des interventions orientées solution, l'intervenant ne peut pas changer la personne. C'est uniquement cette dernière qui va entreprendre les étapes vers le changement en s'appuyant sur les compétences qu'elle s'attribue⁴.

Si le clinicien croit que la personne n'a pas les ressources suffisantes pour créer le changement désiré, généralement, il a toutes les chances d'arriver à un échec, ce qui confirmera sa croyance. Au contraire, s'il estime que la personne a les atouts pour réussir, l'intervention sera fort probablement un succès^{4,8}. Souvent les clients ont perdu confiance dans leur capacités et leurs forces pour surmonter le problème. Grâce aux questions sur les compétences, les clients peuvent être surpris de se découvrir des ressources insoupçonnées. Tant que le client ne reconnaît pas ses compétences, il lui sera difficile de se mettre en mouvement vers le changement souhaité⁴.

Le but du questionnement orienté solution est d'aider la personne à **noter et à nommer ce** qu'elle a fait d'utile pour elle-même^{4,7}. Lorsqu'elle note ses compétences, cela contribue fortement à ce qu'elle développe son **sentiment d'efficacité personnelle**⁴. Je vous rappelle les deux types de questions sur les compétences : les questions de stratégies et les questions d'identité. Les questions de stratégies visent à mettre à jour les trucs et les actions concrètes qui ont aidé le client dans son succès. Je vous réfère aux numéros précédents de L'Art du Possible (septembre et novembre 2019, janvier et mars 2020). Voici quelques exemples de **questions de stratégies** :

« **Comment avez-vous fait pour réussir cela ?** »

« **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 ?** »

« **Qu'est-ce qui vous a aidé dans cette situation ?** »

« **Comment saviez-vous que vous pouviez réussir ?** »

« Qu'est-ce qui était différent chez vous à ce moment-là ? »
« Qu'est-ce que vos proches diraient que vous avez fait de différent ? »
« Si vous vouliez étendre ce succès, quels seraient les premiers signes qui indiqueraient qu'il se manifeste dans votre vie ? »

Quant à elles, les **questions d'identité** servent à traduire les actions en sens et à développer de nouvelles perceptions de soi. Voici quelques exemples de telles questions tirées des numéros précédents de l'Art du Possible :

« Quelles qualités ce succès révèle-t-il de vous ? »
« Quelles qualités ont permis ce changement ? »
« De quoi êtes-vous fier dans votre façon de gérer cette situation ? »
« 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 ? »
« Que diraient vos proches et amis au sujet de ces qualités ? »
« 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 ? »

Voici quelques exemples de questions dans un contexte conjugal :

« Qu'est-ce qui vous attiré en premier lieu chez l'autre (aspects physique, psychologique, énergie, etc.) ? Quoi d'autre ? »
« Quelles qualités chez l'autre vous ont fait vibrer lors des premières rencontres ? Quoi d'autre ? »
« Quels aspects de l'autre vous ont convaincu de vous engager dans cette relation ? Quoi d'autre ? »
« Même dans les moments plus difficiles, qu'est-ce que vous voyiez chez l'autre pour continuer à croire dans la relation ? Quoi d'autre ? »
« Qu'est-ce que cette relation vous a apporté (de positif) jusqu'à maintenant et que vous tenez à conserver ? Quoi d'autre ? »

Voici quelques exemples de questions dans un contexte familial :

« Quel est le plus beau souvenir de vie familiale ? Qu'est-ce que vous avez aimé de ce moment ? Quoi d'autre ? »
« Qu'est-ce que vous aimez particulièrement de votre famille ? Quoi d'autre ? »
« Quelles qualités appréciez-vous le plus chez les membres de votre famille ? Quoi d'autre ? »
« Même dans les moments difficiles, sur quoi vous appuyez-vous dans votre famille pour continuer à croire dans votre famille ? Quoi d'autre ? »
« Qu'est-ce que vous retirez de votre famille qui est essentiel pour vous ? Quoi d'autre ? »

Comme vous le voyez, l'ABOS cherche à développer un contexte où **c'est la personne elle-même qui se redéfinit**, qui transforme sa perception d'elle-même⁴⁻⁷. Quand c'est la personne elle-même qui se décrit de façon positive, il y a moins de chance qu'elle minimise ses compétences, ou qu'elle argumente avec l'intervenant. Ce processus est très différent d'une intervention où l'intervenant félicite la personne ou lui pointe des qualités. À travers un tel questionnement en début de première séance, la personne change légèrement sa perception d'elle-même et devient **plus ouverte vers le futur**, ce qui va faciliter l'identification des meilleurs espoirs et la description du futur préféré⁴⁻⁶.

Faire une liste des qualités

Une autre façon de faire l'ouverture pour mettre en évidence la grandeur de la personne est de lui demander de faire une liste de ses qualités⁵⁻⁶. En guise d'ouverture, le clinicien peut inviter la personne à nommer **10 qualités** qu'elle se reconnaît ; toutefois, il pourrait juger d'augmenter ou de diminuer ce nombre selon que la personne est plus ou moins éloignée de sa meilleure version d'elle-même. Évidemment, durant cette activité, l'intervenant peut écrire sur un tableau chacune des qualités nommées et inviter la personne à prendre une photo de cette liste avec son cellulaire⁵⁻⁶.

Dans certaines situations extrêmes, l'intervenant pourrait choisir de faire l'inventaire des qualités pendant toute la séance. Par exemple, Elliot Connie⁶ a raconté une entrevue avec un adolescent en centre d'accueil avec de nombreux problèmes dont celui d'être dans un gang de rue très violent. Comme ce jeune était non volontaire pour la rencontre, il s'est contenté de lui demander de nommer **50 qualités** personnelles qui ont été copiées sur un tableau. Le jeune est parvenu difficilement à identifier les 50 qualités et il lui a fallu 50 minutes. À la fin, Elliot lui a demandé l'effet de cet exercice sur lui et il lui a proposé de prendre une photo de cette liste. Une seule entrevue a été tenue et Connie rapporte que ce jeune a changé radicalement suite à cette rencontre, il a abandonné ses liens avec les gangs de rue et il s'est inscrit à l'école. Ainsi, cette activité d'ouverture peut devenir une intervention en soi avec des résultats étonnants.

Extrait de conversation avec une cliente submergée par la dépression :

Int : « **Comment saurez-vous que venir ici a été utile pour vous et que ce ne fut pas une perte de temps ?** » (Question pour identifier le meilleur espoir)

Cl : « *Je ne suis pas sûr que ce soit une bonne idée de venir ici. Je suis déprimée depuis plus de 20 ans. Je prends de la médication depuis tout ce temps ; j'ai consulté à plusieurs reprises sans succès. Je suis souvent en arrêt de travail car je n'ai plus la même résistance. En fait, ma situation se détériore avec les années.* »

Int : « **Ainsi, ces derniers temps, vous sentez que la dépression prend de plus en plus de place dans votre vie au point que vous devez arrêter de travailler souvent, que les pilules et les consultations ne vous apportent pas les résultats escomptés, vous croyez vraiment que les choses se détériorent.** (Validation très exhaustive) **Je suis curieux de comprendre ce qui vous a aidé à rester debout, à lutter toutes ces années et à vous présenter ici même si les choses ne vont pas comme vous le souhaitez ?** » (Question d'adaptation et compliments implicites sur sa résilience pour trouver ce qui est important pour elle)

Cl : « *Vous savez. J'ai 3 filles et 5 petits-enfants. Je suis très présente pour mes filles et mes petits-enfants. C'est important pour moi de les aider et de ne pas les affecter avec mes problèmes. Je ne veux qu'aucune de mes filles vive ce que je vis depuis plus de 20 ans.* »

Int : « **Je suis impressionné ! C'est toute une famille que vous avez là ! Ainsi, c'est votre rôle de mère et de grand-mère qui vous a aidé toutes ces années à lutter. Vous avez le souci de protéger votre famille de vos problèmes et vous souhaitez la meilleure vie possible à votre descendance.** (Validation et compliments pour sa résilience) **Je suis curieux de savoir quelle différence cela a fait pour vous de protéger votre famille toutes ces années.** (Question sur les différences pour amplifier ce qui l'aide à lutter à chaque jour depuis 20 ans)

Cl : « *Ben, il arrive souvent que je n'ai pas à voir mes filles, alors c'est une journée vraiment pénible et ça me prend tout un effort pour passer à travers. Mais quand je sais que je vais chez une de mes filles, je me secoue. Je me lève plus tôt, je m'habille, je veux paraître à mon mieux. Quand je suis chez une de mes filles, j'oublie même mes problèmes et je me concentre sur elle et sur mes petits-enfants. Je ne veux pas être un poids pour eux mais une aide.* »

Int : « *Ainsi, votre désir de protéger votre famille vous aide à vous secouer et à faire des choses que vous ne faites pas autrement au point même où il vous arrive d'oublier vos problèmes !* (Validation) *C'est remarquable ce que vous parvenez à faire pour le bien être de vos filles et petits-enfants.* (Compliment) *Je suis curieux de savoir quelle différence ça fait pour vos filles et vos petits-enfants de voir que vous avez des jours comme ceux-là.* (Question relationnelle sur les différences afin d'augmenter sa motivation)

Cl : « *Je pense qu'elles sont rassurées à mon sujet. Je pense bien que mes filles n'imaginent pas que je vais aussi mal que ce que je leur raconte à l'occasion. Je crois même qu'elles sont fières des efforts que je fais pour m'en sortir. »*

Int : « *Ainsi, les efforts que vous faites sont récompensés car vos filles voient vos efforts et elles sont fières de vous.* (Validation) *J'aimerais savoir quelle différence cela fait pour vous de savoir que vos filles voient vos efforts et sont fières de vous ? »* (Question sur les différences afin d'augmenter sa motivation)

Cl : « *Je me dis que ça vaut la peine de continuer à me battre, que je suis en train de montrer à mes filles de continuer à se battre malgré les difficultés. »*

Vous pouvez constater que cette conversation fait passer la personne du désespoir à l'espoir et à l'importance de se battre face aux difficultés. La personne parvient à nommer des compétences : préoccupation pour ses filles et ses petits-enfants, capacité à oublier ses problèmes dans la générosité et la bienveillance, la résilience de persévérer malgré un problème très invalidant. Avec une telle amorce de séance cette cliente est véritablement mieux disposée pour nommer le résultat attendu et décrire son futur préféré.

Conclusion

L'ouverture de la première séance est vraiment une composante importante du succès de l'intervention orientée solution⁴⁻⁶. Ceci est encore plus vrai avec des personnes habitées par un **problème envahissant** ou dans un contexte **conjugal ou familial tendu**⁵⁻⁶. Cette étape peut être écourtée lorsque la personne reconnaît rapidement ses compétences, mais il n'y a que des bénéfices pour le lien de confiance et l'espoir à prendre l'habitude d'amorcer une première rencontre à tenir une conversation sur ses compétences. Dans certains cas, cette conversation peut même abrégé la rencontre et mener à l'atteinte du résultat attendu.

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

Afin de faire en sorte que la personne devienne une meilleure version d'elle-même (ou qu'elle contacte sa grandeur), il importe de maintenir la personne un certain temps dans cet espace (au moins 5 à 10 minutes⁵⁻⁶). Pour cela, plusieurs exemples de questions vous ont été proposés. Les **questions sur les forces** sont à privilégier au départ mais, si le client parle plutôt des problèmes, les **questions sur la résilience et les questions d'adaptation** sont nécessaires. Les **questions de stratégies** sont vitales afin que la personne s'attribue le mérite du succès. Quant à elles, les **questions d'identité** ajoutent une dimension de profondeur et de durée au succès. Faire la liste des qualités est aussi une option intéressante pour faire ce travail et peut devenir en soi une intervention à part entière.

Lorsque la personne persévère dans le récit du problème malgré les tentatives d'orienter la conversation vers la zone solution, le clinicien doit prendre le temps d'écouter le client aussi longtemps que nécessaire. Il doit s'assurer de **valider** l'expérience du client avant de se permettre de poser une question sur la résilience ou une question d'adaptation. La **foi totale** dans le client et dans le processus de questionnement se caractérise par le fait que l'intervenant **maintient son écoute** et son calme peu importe la durée du discours problème du client. Sans rien forcer, il invite respectueusement le client à répondre à ses questions sur la résilience et accepte qu'il continue le récit des problèmes.

Pour devenir efficace avec des **personnes négatives ou découragées** ou dans un contexte **conjugal ou familial tendu**, l'intervenant doit développer la double écoute, sa foi dans le client et dans l'approche mais aussi la patience et le courage d'écouter avec son « oreille constructive » véritablement la personne aussi longtemps que nécessaire. Pour parvenir à cette habileté, je vous encourage à faire **l'analyse minutieuse de votre pratique** (observation de ses rencontres, discussion avec des collègues expérimentés ou un superviseur compétent).

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/1WWuhmllKkMpk7F62rVSert7BFuBu3ff/view>

Le coin des lecteurs.

Question de Ursula : *« Je suis intervenante en employabilité dans la région de Lanaudière. Je travaille avec des jeunes adultes qui sont loin du marché du travail dans des programmes intensifs de plusieurs semaines. J'essaie l'approche avec ces personnes avec plus ou moins de succès. Souvent, ils me racontent leurs problèmes surtout les lundis matin et j'ai beaucoup de difficulté à orienter la discussion vers le positif. Ils vivent beaucoup de situations très difficiles sur le plan logement, scolaire, financier, psychologique et familial. J'aimerais bien avoir quelque lumière de votre part sur la façon d'utiliser l'approche avec ces jeunes. Merci à l'avance. »*

Merci Ursula pour cette question en lien avec le thème de ce numéro. Ma première remarque est d'insister sur l'attitude à adopter dans une telle situation. Il faut **éviter de forcer** la conversation dans la zone solution. Je dirais même que l'erreur la plus fréquente des intervenants dans de telles situations (autant les intervenants orientés solutions que les autres) est de ne pas les écouter suffisamment et de devenir exaspéré par le discours problème de ces clients. Il importe de bien écouter surtout avec la **double écoute** (entendre les forces derrière le problème), de **valider** la personne le plus fidèlement possible et de poser de questions sur les forces, les valeurs ou la résilience que vous avez entendues. Tant que la personne ne se sent pas écoutée et comprise, elle ne répondra pas même à vos meilleures questions.

Mon deuxième point est de développer **la confiance** dans le client et dans l'approche. Sans foi il n'y a pas de succès. Tout doute a de fortes chances d'être reconnu par le client dans votre posture, vos mots ou votre attitude. Il ne faut pas oublier que les personnes qui ont un discours contaminé par les problèmes ont habituellement perdu espoir. Si vous démontrez un tant soit peu de découragement face à ces personnes, il n'y aura pas de dénouement positif à votre intervention. Pour nourrir l'espoir, il faut croire que même le client le plus désespéré (en apparence) a de l'espoir sinon il ne serait pas en consultation et en train de vous raconter en détail tout ce qui ne va pas dans sa vie. Quand un client a de la difficulté à répondre à nos questions orientées solution, cela veut dire souvent pour que son **niveau d'espoir est très bas**. Dans ce cas, il faut considérer que d'aller vers le futur et de faire la description du futur préféré ne soit pas la meilleure option de travail. Il est alors préférable de s'intéresser aux succès dans la vie actuelle (questions d'adaptation) et passée (questions sur la résilience). C'est seulement lorsque la personne a un meilleur espoir que l'intervention pourra se tourner vers le futur.

Cette question m'amène à vous parler de l'espoir qui est un concept clé dans le succès de l'intervention toutes approches confondues. **Snyder¹, le plus grand chercheur sur l'espoir** a développé un modèle à trois paliers sur l'espoir : le but (ou **identifier l'espoir**), **activation de l'espoir** et le chemin vers l'espoir (**solutions** ou moyens pour atteindre le but). À mon avis, une bonne partie de l'efficacité de l'ABOS s'explique justement dans sa façon de travailler sur l'espoir. En effet, la première tâche d'un intervenant efficace orienté solution est l'identification de cet espoir. Quelle est notre première question en tout début d'intervention ? Réponse : « **Quels vos meilleurs espoirs pour votre vie suite à notre conversation ?** » Répondre à cette question est très difficile pour les personnes très découragées mais nous croyons que toute personne devant nous porte un espoir, sinon elle ne serait pas là. Une conversation sur les compétences peut être l'ascenseur pour ces personnes afin de pouvoir y répondre éventuellement. Une fois que l'espoir de la personne est ravivé avec une conversation sur les compétences, il lui est possible de répondre à la question des meilleurs espoirs.

En ce qui concerne l'activation de l'espoir, Snyder affirme que cette étape consiste à **augmenter sa foi** dans cet espoir. D'ailleurs, il estime que toute conversation sur l'espoir de la personne équivaut à dix séances sur tout autre sujet. Que fait l'ABOS ? Réponse : suite à l'identification de l'espoir, le clinicien orienté solution amplifie l'espoir avec la description longue et détaillée de la réalisation de cet espoir (description du futur préféré). Pendant ces 40-50 minutes, la personne est à même de goûter ce que sera sa vie lorsque son espoir sera réalisé. À mon avis, je ne crois pas qu'il existe une intervention plus efficace que cela pour augmenter l'espoir.

Le dernier palier est le chemin. Il consiste à offrir des solutions au client. Selon moi, ce palier est celui où l'intervenant a le rôle le moins important car c'est la personne qui choisit et exécute les solutions. À cette étape, notre rôle consiste essentiellement à faire émerger des solutions et encore plus de solutions. Que propose l'ABOS? Réponse : la longue description du lendemain du miracle fait émerger une panoplie de solutions tout comme les questions de stratégies et d'identité sur les exemples, sur les exceptions, sur les compétences et la résilience. Notre rôle est d'offrir à la personne le maximum d'options et de l'encourager doucement à faire un premier pas en direction de son espoir.

Concrètement qu'est-ce que cette théorie apporte pour une personne très découragée? Ma réponse est qu'il importe de croire que la personne la plus découragée porte en elle un espoir et notre tâche comme intervenant est de diriger l'attention et la conversation sur cet espoir. Avec des personnes plus déprimées, le clinicien doit s'ajuster au rythme du client pour discuter de cet espoir. Peu importe le temps que prendra la personne pour accepter de

parler du futur, elle le fera. Je conclus en affirmant qu'avoir la foi dans le client n'est pas une habileté mais **un choix de l'intervenant**. Cette foi est d'autant plus importante quand le client n'a pas cette foi. C'est sur ce choix que s'appuie toutes nos interventions et nos questions. Sans ce choix, le reste des interventions orientées solution risque de manquer d'efficacité surtout avec les personnes découragées.

Bonne chance Ursula dans tes rencontres avec tes jeunes !

1. Snyder, C. R. (1994). **The psychology of hope: You can get there from here**. New-York: Free Press.

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

Prochaines formations du Centre Psycho-Solutions Printemps 2021

[Accédez directement à la page web](#)

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

Webinaires : 18 et 19 mars 2021

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

Webinaires : 16 avril 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>