



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

L'art du possible

Septembre 2022 / Volume 9, no 3

« *Nous ne voyons pas les choses telles qu'elles sont, nous les voyons telles que nous sommes.* »
Anaïs Nin

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

Voici maintenant votre nouveau numéro de *L'art du possible* en cet fin d'été 2022! Ma conjointe et moi avons retrouvé notre demeure et avons repris nos habitudes associées au Québec. Pour elle : couture, visites d'amies, pour moi : pickelball, patin à roues alignées, course à pied, pour nous deux : piscine, bain de soleil, journées en spa, sorties en région avec un nouveau motorisé, visites de la famille. Nous avons eu un hiver particulièrement chaud et agréable pendant les 5 mois passés ici. Nous avons perdu quelques amis qui ont quitté la Floride pour diverses raisons et nous avons dû se refaire de nouvelles habitudes et amitiés tout en gardant nos activités préférées.

Au cours des derniers mois, j'ai offert de nombreuses rencontres de supervision et animé plusieurs conférences et formations en virtuel et en présentiel. Mes formations en ligne ont connu un vif succès :
Devenir un intervenant efficace / suggestions des données probantes en psychothérapie,
Mobiliser des clients peu motivés ou non volontaires,
Rester serein avec vos clients / dissoudre la résistance,
Approche brève orientée vers les solutions / formation de base
Approche brève orientée vers les solutions / formation avancée.

Cet automne, j'offre de nouveau toutes ces formations en salle à Montréal en espérant qu'elles puissent se réaliser. Je rappelle que je suis toujours disponible pour la supervision professionnelle à distance, pour des conférences et des formations aux organismes et toujours accessible par courriel et par téléphone pour toute information au sujet de mes activités de formation.

J'espère que, de votre côté, l'été fut profitable pour recharger vos batteries durement sollicitées par la pandémie et les nouvelles exigences du travail à distance. Selon moi, l'ABOS (approche brève orientée vers les solutions) est une approche qui s'applique très bien en mode virtuel et, surtout, qui est anti « burn out », car elle mise avant tout sur le client pour cibler le résultat attendu, pour trouver et appliquer les solutions. L'intervenant a le rôle d'installer une alliance de qualité et de poser des questions

génératrices de changement. Je crois que notre société a besoin d'une approche qui a foi dans l'humain et qui redonne le pouvoir à l'individu. J'espère que cette publication puisse contribuer à répandre cette vision et ainsi générer de l'espoir pour notre planète en changement!

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 trentième article de *L'art du possible* résume les quatre premiers chapitres d'un autre ouvrage sur l'ABOS appliqué à une clientèle particulière soit des personnes avec un comportement violent : « Working with Violence and Confrontation Using Solution Focused Approaches » publié en 2016. Le chapitre 1 introduit les concepts importants de l'ABOS. Suit le chapitre 2 qui propose diverses stratégies pour construire une relation de collaboration avec une personne ayant des comportements violents. Le chapitre 3 s'intéresse à la façon de trouver et de détailler des exceptions à la violence de sorte qu'il devienne plus aisé d'aborder le sujet de la violence. Ensuite, le chapitre 4 se tourne vers la précision des buts ainsi que sur des stratégies pour composer avec des personnes qui nient le problème ou qui ont des buts conflictuels. Comme vous le verrez, intervenir orienté vers les solutions en contexte de violence requiert une **grande flexibilité** et un grand **art** pour développer une relation de partenariat même en contexte de non volontariat et ainsi créer du **possible**.

Je souhaite que ce numéro de *L'art du possible* puisse faire une différence dans votre pratique et dans la vie de vos clients. Je vous donne rendez-vous en début novembre 2022 pour le prochain numéro de *L'art du possible*. Bonne lecture et bonne collaboration !

Yves Gros-Louis, psychologue

Un modèle d'intervention orienté solutions appliqué en violence.

Dans le numéro précédent¹, je vous ai offert un résumé avec des commentaires sur les six derniers chapitres du livre « Signs of Safety : A Solution and Safety Oriented Approach to Child Protection Casework » de Turnell et Edwards². Ces chapitres proposent des façons de répondre au signalement, de faire l'évaluation, de rédiger un plan d'intervention collaboratif et de composer avec les enjeux du déni, du non progrès et de la fermeture de dossier. À mon avis, l'ABOS est une approche tout à fait indiquée pour travailler avec des parents ayant des enjeux au niveau de la sécurité de leur enfant. En effet, je suis tout à fait en accord avec Turnell et Edwards, que **pour obtenir des changements durables à long terme avec ces parents, il faut installer une collaboration solide avec ces derniers**. Sans collaboration, je crois que les changements observés ne seront que des changements de surface pour satisfaire les intervenants.

Dans le présent texte, je désire faire un résumé avec des adaptations sur les quatre premiers chapitres du livre intitulé « Working with Violence and Confrontation Using Solution Focused Approaches » (2017) de Milner et Myers³. J'ai choisi de vous résumer cet ouvrage car je désirais vous sensibiliser à la façon dont l'ABOS peut s'appliquer dans un contexte d'intervention difficile telle que la violence. Comme vous le verrez, l'approche s'appuie sur le modèle « Signs of Safety » détaillé dans les deux derniers numéros. Le chapitre 1 introduit les concepts importants de l'ABOS, puis il met en contraste la façon de concevoir la violence de l'ABOS versus les autres approches. Il aborde également la notion de résilience et rappelle les hypothèses du modèle « Signs of Safety ». Suit le chapitre 2 qui propose diverses stratégies pour construire une relation de collaboration avec une personne ayant des

comportements violents. Le chapitre 3 s'intéresse à la façon de trouver et de détailler des exceptions à la violence de sorte qu'il devienne plus aisé d'aborder le sujet de la violence. Ensuite, le chapitre 4 se tourne vers la précision des buts ainsi que sur des stratégies pour composer avec des personnes qui nient le problème ou qui ont des buts conflictuels. Comme à l'habitude, plusieurs exemples de questions sont offerts. Les derniers chapitres de ce livre seront résumés dans le prochain numéro.

Chapitre 1 : Introduction.

Les auteurs Milner et Myers affirment que la littérature a tendance à statuer que les adultes sont les agresseurs et que les enfants les victimes. Les adultes agresseurs sont souvent identifiés comme étant les mâles. Les victimes sont habituellement les enfants, les femmes et les aînés. La réalité est plus complexe que cela. Souvent, les agresseurs ont été victimes auparavant ; en outre, dans les situations de violence, la victime a souvent manifesté des comportements de violence psychologique. Il est donc difficile de déterminer qui devrait recevoir des services d'aide, qui devrait être puni et comment le risque doit être géré.

Il y a diverses théories pour expliquer la violence. Chacune peut expliquer la violence selon divers points de vue : psychologique (« C'est un psychopathe »), biologique (« C'est sa testostérone »), sociologique (« C'est habituel dans cette classe »), culturel (« Quand elle boit, elle devient un monstre »), politique (« Elle a été endoctrinée »). La violence peut dépendre aussi d'une combinaison de ces divers facteurs. Plusieurs approches peuvent être utilisées pour traiter les personnes ayant des comportements violents. Selon les auteurs, ces approches partagent le même désir de catégoriser et d'expliquer le comportement violent de sorte qu'une intervention appropriée soit proposée pour agir sur le problème. Ces approches considèrent qu'il y a un déficit chez la personne et qu'il faut un expert pour faire le diagnostic et le traitement. Que ce déficit soit attribuable à une lacune psychologique, biologique, familiale ou sociale, ces approches estiment qu'il y a quelque chose d'inadéquat et qu'il faut le changer. Cette posture amène l'intervenant à se placer dans une position d'expert qui sait mieux que la personne ce qui doit être changé. Ces idées amènent ces approches à faire des catégories de personnes violentes et à offrir des traitements ajustés à ces catégories. À titre d'exemple, lorsqu'une personne est étiquetée comme violente, elle est envoyée dans un programme pour personnes violentes. Ce programme présume que ces personnes ont les mêmes caractéristiques et ont besoin du même traitement. En agissant ainsi, les caractéristiques et l'identité de la personne sont ignorées au détriment de ses comportements violents ; une formule unique leur est offerte. Ces approches ont des ressemblances avec le modèle médical qui catégorisent, diagnostiquent et prescrivent des traitements. En effet, ces approches statuent qu'il faut déterminer le bon traitement et le bon dosage pour résoudre le problème.

L'ABOS.

Selon les auteurs, l'ABOS se distingue des autres approches par le fait qu'elle ne s'intéresse pas au problème mais plutôt à sa solution. Elle évite les catégorisations et les traitements adaptés aux catégories. L'ABOS considère que le langage et le contexte sont cruciaux pour expliquer le comportement. Les personnes sont considérées comme ayant du pouvoir sur leur vie davantage que les histoires qui sont racontées à leur sujet. La culture et la société sont très importantes et donnent du sens à notre identité. L'ABOS ne se base pas sur la notion d'un monde intérieur divorcé de son contexte culturel et social. Elle s'intéresse à ce qui se passe entre les personnes dans une perspective interactionnelle.

Les auteurs donnent un exemple de l'impact du langage sur l'identité. Les termes « délinquant sexuel », « agresseur sexuel » et « violeur » fixent l'identité du jeune avec tout le poids de ces termes. L'ABOS propose des termes plus porteurs d'espoir « jeunes avec des comportements sexuels dommageables ou préoccupants », « jeunes avec des comportements sexuels problématiques ». Ces termes mettent l'emphase sur les comportements et non sur l'identité du jeune. Ils offrent plus d'espace

pour de l'espoir et du changement. **L'ABOS croit que le traitement peut être bref et que les problèmes sont fluides et changeables.** Ainsi, elle croit qu'il est possible de construire une nouvelle réalité sans problème basée sur l'expérience de la personne plutôt que sur les théories des professionnels centrés sur les problèmes. Un autre exemple illustre cette dichotomie avec les autres approches. Dans une vision traditionnelle, un jeune ayant des comportements sexuels préoccupants avec le diagnostic d'asperger pourrait être perçu comme à risque parce qu'il manque d'empathie envers les victimes. Pour les tenants de l'ABOS, la tendance à intellectualiser est plutôt vue comme une force pour développer des solutions qui lui conviennent.

Les praticiens de l'ABOS prennent une posture de « ne pas savoir » qui exige une grande curiosité envers la personne plutôt que de statuer qu'il a « la » réponse au problème de la personne. Au lieu de se centrer sur ce que la personne doit éviter de faire, l'ABOS oriente l'attention de la personne **sur ce qu'elle doit faire.** Les intervenants sont des « détectives » des forces et des solutions de la personne pour se rapprocher de son futur préféré. Les problèmes sont perçus comme étant à l'extérieur de la personne ; « la personne n'est pas le problème, le problème est le problème ». Le praticien s'allie donc avec la personne contre le problème et recherche avec elle les germes de solutions à travers les exceptions au problème. L'intervenant s'intéresse aux variations du problème mais aussi à un futur débarrassé du problème. Cette posture donne au client un plein pouvoir sur sa vie actuelle et future.

Les émotions ne sont pas ignorées et elles sont largement validées. Plutôt que de questionner les dessous des émotions, l'intervenant orienté solution va plutôt questionner comment la personne a survécu à la difficulté. À titre d'exemple, il ne questionnera pas les émotions (« Comment tu t'es senti dans cette situation ? ») mais plutôt comment il a agi l'émotion (« **Comment tu as surmonté ta détresse ?** »). De la même manière, il ne questionne pas le problème et ne fera pas une liste des déficits de la personne. L'ABOS statue qu'il n'est pas nécessaire de comprendre le problème pour le résoudre. L'intervenant orienté solution va plutôt élaborer une liste des solutions, des forces et des exceptions de la personne pour co-construire une solution satisfaisante. **La résistance est vue par L'ABOS comme un manque d'habileté de l'intervenant à s'ajuster au client.** La résistance est donc un signal pour l'intervenant de modifier sa façon d'agir et de mieux s'accorder au client.

Contrairement aux autres approches, **l'ABOS n'a pas de théorie pour expliquer la violence** ou pour la prédire. Cette approche évite cela car ça limite les capacités de changement de la personne sans compter les effets négatifs de l'étiquetage. En effet, les auteurs rapportent une étude statuant que la violence dans les familles ne représente que 5 % des comportements oblitérant 95 % des compétences de la famille. Se centrer sur les signes de danger néglige les compétences et amène les individus à être sur la défensive. La recherche indique aussi qu'il n'y a **pas de lien entre la violence et la psychopathologie.** D'ailleurs, 60 % des personnes avec des comportements violents ne présente pas de pathologies particulières, ce qui est en accord avec les théories féministes que la violence est plutôt un comportement provenant de la société. D'ailleurs, il n'y a pas différence entre les multirécidivistes en violence et les autres. Toute hypothèse affirmant que toutes les personnes ayant un comportement violent sont semblables et différent des personnes sans comportement violent est fatalement fausse. De la même manière, les auteurs questionnent le cycle de la violence présenté dans les programmes pour hommes violents. Ils croient que ce modèle ne peut s'appliquer à tous les hommes. Les diverses masculinités ne peuvent être représentées par ce modèle. Dans ces philosophies, les hommes sont vus comme mauvais et les femmes comme malades. Les hommes sont punis et les femmes reçoivent des traitements.

Toutefois, ces différences ne signifient pas que l'ABOS minimise la responsabilisation. **Si la reconnaissance du problème est souhaitable, elle n'est pas une condition suffisante pour le changement.** Qui n'a pas entendu un individu avec un problème d'alcool alcoolique ou de comportements sexuels inappropriés avouer son problème, mais continuer à récidiver dans son comportement. La reconnaissance du problème peut être motivée par le désir de réduire sa sentence alors que la négation du problème peut s'expliquer par la honte et le désir de conserver ses relations

avec ses proches. **Les auteurs affirment que les personnes avec un comportement violent sont incapables de parler en détail de leur comportement tant qu'ils n'ont pas gagné une certaine confiance dans leur capacité de changer.** L'idée que la confrontation va aider les délinquants à reconnaître leur responsabilité n'est pas particulièrement efficace. Elle est très exigeante et conduit surtout à plus de résistance chez le client. Cette résistance accrue va souvent renforcer la confrontation et conduire à des relations thérapeutiques tendues et inefficaces.

Le praticien orienté solution tient la personne responsable de trouver ses propres solutions et de formuler un futur préféré sans les comportements violents. Le rôle de l'intervenant est d'aider la personne à formuler un but concret, réaliste et éthique ainsi que de l'accompagner à trouver ses propres solutions pour se rapprocher de son futur préféré. La recherche des exceptions au problème constituent les pistes importantes pour aider la personne à trouver ses propres solutions dans la construction de son futur souhaité.

Explications du comportement violent selon l'ABOS.

Comme mentionné précédemment l'ABOS n'a pas de théorie pour expliquer la comportement violent ni pour le prédire. Elle estime qu'une prédiction adéquate est hors de portée. Les personnes « à haut risque » ne récidivent pas toujours et les personnes « à bas risque » peuvent rechuter. L'ABOS considère que chaque personne est unique et porte en elle des solutions uniques qui lui conviennent. Elle postule un certain nombre d'hypothèses importantes.

Hypothèses sur les problèmes.

Le problème est le problème ; la personne n'est pas le problème.

Les problèmes n'indiquent pas nécessairement un déficit chez la personne.

Les problèmes surviennent dans les interactions entre les personnes et non à l'intérieur d'elles.

Les problèmes ne sont pas toujours présents ; il y a des exceptions.

Les problèmes compliqués ne demandent pas des solutions compliquées.

Hypothèses sur le passé.

Les événements sont arrivés ; explorer le passé conduit au blâme alors que le but de l'intervention est de développer une responsabilité pour le futur.

Explorer un futur libre de problème évite de creuser et de comprendre le passé.

Un diagnostic ne doit pas déterminer le futur.

Hypothèses sur le changement.

Le changement arrive tout le temps ; rien ne reste stable.

Ce qui peut sembler de petits changements peut être des changements hautement significatifs.

Le changement peut se construire à travers le langage.

Hypothèses sur la conversation.

Écouter ce que la personne a à dire est important.

Prendre une posture de « ne pas savoir » réduit les risques de jugement prématuré chez l'intervenant. Rester à la surface de la conversation plutôt que de creuser ; toute recherche de sens risque d'être une interprétation du praticien.

L'expérience des gens et le sens donné à leur monde est unique à la personne ; leur réalité n'est pas celle de l'intervenant.

Hypothèses sur les solutions.

Identifier ce qui va bien plutôt que ce qui va mal.

Les gens ont les solutions à leurs difficultés ; il suffit de les aider à les trouver.

Les solutions venant de la personne ont plus de chances d'être significatives, réalistes et couronnées de succès.

Imposer ce qui marche pour les autres ne marche pas toujours pour la personne ; rechercher ce qui

marche pour la personne.

Augmenter le choix de la personne va favoriser le changement.

Les buts doivent être significatifs pour la personne pour favoriser le succès mais ils doivent aussi être légaux et éthiques.

Résilience.

La résilience est définie comme la capacité à s'adapter positivement face à l'adversité. Tout individu a la capacité de puiser dans ses ressources personnelles souvent insoupçonnées pour s'ajuster devant une épreuve. Certains réagissent mieux que d'autres devant l'adversité mais les recherches indiquent que la majorité des individus font preuve de résilience devant l'adversité. Les chercheurs en résilience affirment que l'intervention doit se centrer sur les forces et les compétences des individus plutôt que sur les déficits comme le font les approches traditionnelles. C'est en agissant de cette façon que les individus vont développer leur résilience.

L'approche des signes de sécurité.

Cette approche cherche à identifier les signes actuels et passés de sécurité qui sont mesurables et à les développer de sorte qu'un plan sécuritaire puisse être mis en place. La personne est aidée à actualiser ce plan et elle est tenue responsable de sa réalisation future. Turnel et Edwards² proposent 6 principes de pratique associée à leur modèle :

Comprendre la position de chaque membre de la famille.

Trouver des exceptions à la violence

Découvrir les forces et les ressources qui peuvent être employées dans la situation problématique.

Se centrer sur les buts de toutes les personnes impliquées pour assurer la sécurité des personnes les plus vulnérables.

Faire une échelle de sécurité et de progrès.

Évaluer la volonté, la capacité et la confiance de changer.

Les auteurs estiment que la centration sur la sécurité de cette approche est au cœur de l'intervention en violence et permet de rendre le monde plus sécuritaire. Cette approche offre aussi aux personnes avec un comportement violent l'opportunité de changer sans compromettre la sécurité des proches. Enfin, cette approche favorise le développement des forces et de la résilience des individus et des familles à combattre la violence et à construire un futur plus productif.

Chapitre 2 : Comprendre la position de chaque personne.

Le respect.

Le respect signifie de résister à la tentation de confronter la personne avec un comportement violent et de lui exiger qu'il reconnaisse leur faute, les impacts sur les autres et montrer du remords. Confronter est inefficace et inutile, car la personne sait qu'elle a commis un geste répréhensible. Cependant, elle peut avoir honte ou s'inquiéter des conséquences de son geste. La recherche révèle que **la personne va parler de ses comportements violents uniquement quand elle se sent en confiance avec l'intervenant.** La confrontation va conduire à plus de résistance et éventuellement à un bris d'alliance. Des praticiens croient que la personne doit parler de son vécu avant d'aller de l'avant. Souvent, les victimes de violence ne veulent pas parler de leur expérience, car cela réactive des émotions douloureuses. Elles veulent surtout parler des solutions pour surmonter cette épreuve.

Les individus ayant commis des agressions sexuelles sont encore plus réfractaires à parler de leurs délits. Des auteurs estiment que de chercher à briser le déni ou le refus de parler de ses délits constitue une **tyrannie thérapeutique**, car l'intervenant utilise son statut de pouvoir pour justifier des attitudes de blâme et de jugement. Les auteurs comparent cette intervention à celle du professeur réagissant au harcèlement d'un étudiant en disant : « Je vais les frapper ». Est-ce justifier d'utiliser des attitudes violentes pour traiter la violence questionne les auteurs. De la même manière, les prisons sont assez

inefficaces pour prévenir les rechutes dans la violence ; mais les conditions de vie en prison sont très brutales comme si la délinquance méritait des actions radicales pour briser le comportement violent.

Conversation libre de problème.

Ce type de conversation permet de faire connaissance avec la personne avec un thème hors du problème. Cette conversation porte sur ses intérêts, ses rêves, ses loisirs, ses compétences et ses qualités. Cela peut permettre d'ouvrir la discussion sur les aspects de tendresse de la personne. Par exemple, l'amour d'un homme pour ses chiens, les sentiments d'amour et de protection d'un adolescent pour sa fratrie, la patience pour prendre soin des plantes. Ces qualités peuvent être employées pour construire un futur sécuritaire pour les proches. Il est aussi très utile de demander ce qui est arrivé entre l'incident violent et la première rencontre avec l'intervenant. Voici quelques exemples de questions de cet ordre :

« Quelle est votre meilleure période vie ? »

« Quelle est l'épreuve la plus difficile à laquelle vous avez dû faire face ? »

« Dans quoi êtes-vous vraiment bon (dans les hobbies et les centres d'intérêt) ? »

« Si votre animal de compagnie pouvait parler, que me dirait-il de bon à votre sujet ? »

L'écoute.

Que propose l'ABOS au lieu de la confrontation ? D'abord, l'écoute de sa perception de la situation et de la complexité de sa vie. Il ne s'agit pas de banaliser la violence, mais bien d'écouter les histoires d'injustice et d'encourager respectueusement le récit du sens de leurs gestes et des croyances sous-jacentes. Écouter respectueusement signifie aller au-delà des réponses superficielles. Par exemple, quand un homme a crié à sa femme qu'elle est une prostituée, une question pour creuser le sens de ses gestes pourrait être : **« Qu'est-ce que vous espérez obtenir en la traitant de prostituée ? »** Cette question permet d'obtenir de l'information sur sa vision des femmes et sur sa façon de gérer sa colère. La conversation peut ensuite se déplacer sur la notion qu'on n'a pas de contrôle sur nos émotions, mais plutôt sur nos paroles et notre comportement.

Une écoute respectueuse évite de catégoriser l'individu. Tout d'abord, cette classification peut être fautive. En outre, quand une personne est classée dans une certaine catégorie, les variables situationnelles les plus complexes et les plus importantes risquent d'être négligées. Par exemple, une femme qui a frappé souvent sa conjointe explique son comportement par le fait qu'elle est fatiguée par un surcroît de travail exigé par les projets de sa conjointe. Celle-ci reconnaît qu'elle est très exigeante et qu'elle exclut sa conjointe des décisions concernant l'argent du couple.

Construire le partenariat.

Turnell et Edwards² estiment que la **relation de partenaire établie avec la personne constitue un premier signe de sécurité**. En effet, la relation que réussit à installer l'intervenant pour que la personne s'ouvre est le premier moyen pour favoriser le changement et la sécurité. Voici quelques questions pour construire ce partenariat :

« Ce n'est pas facile. Ça prend beaucoup de courage de voir que vous avez blessé quelqu'un. Comment cela vous affecte de parler de la violence ? »

« Êtes-vous sûr que vous êtes en mesure de me parler de ce que vous avez fait ? »

« Qu'est-ce que cela dit de vous que vous soyez ici et que vous me parlez de ce que vous avez fait ? »

« Qu'est-ce que vous avez tiré de cet incident ? »

« À partir du rapport (de police ou d'un autre intervenant), vous pouvez constater comment les autres voient les choses. Quelle est votre perspective de la situation ? »

« Quelle est votre théorie à ce sujet ? »

« Comment expliquez-vous cela aux autres ? »

« Comment (la personne qui a été blessée) explique cela ? »

« Quel effet a eu la violence sur la famille / amis / travail ? »

« Est-ce que cela vous convient d'avoir ce problème dans votre vie ? »

- « **Comment la violence a changé les choses dans votre famille / amis / travail ?** »
- « **Quel impact avez-vous sur la violence ?** »
- « **Qu'est-ce qui serait aidant pour vous maintenant ?** »
- « **Si aviez le choix entre la violence et une vie sans violence, que choisiriez-vous ?** »
- « **Supposons que la vie reste telle quelle, qu'est-ce que cela changerait pour vous ?** »
- « **Quelles options avez-vous quand vous êtes en colère ?** »
- « **Des personnes diraient que vous devez _____ dans une telle situation, qu'en pensez-vous ?** »

Parler avec des gens qui ne peuvent pas ou ne parlent pas.

Si les questions précédentes peuvent faciliter l'ouverture de plusieurs personnes, certaines peuvent éviter de répondre car elles sont honteuses de leur comportement ou sont très méfiantes. Voici quelques suggestions de questions pour respecter leur rythme :

- « **Qu'est-ce qui vous aiderait à vous sentir plus prêt ou capable de parler de votre comportement ?** »
- « **Y a-t-il des choses que vous êtes heureux de parler maintenant et d'autres que vous préférez parler plus tard ?** »
- « **Pouvez-vous me dire quand parler a été utile pour vous ? Quels ont alors été les effets ?** »
- « **Quelle la meilleure personne avec laquelle vous avez parlé ?** »
- « **Y a-t-il quelqu'un avec lequel vous avez parlé de votre comportement et avec lequel je pourrais m'entretenir et ensuite je pourrais vous revoir ?** »
- « **Qu'est-ce que nous pourrions discuter aujourd'hui et que pourrions-nous discuter lors de la prochaine rencontre ?** »
- « **Qu'est-ce que cela dit de vous que vous avez honte de ce que vous avez fait ?** »
- « **Qu'est-ce que cela dit de vous que vous n'avez pas honte ?** »

D'autres personnes refusent d'admettre leurs comportements même devant une forte évidence. Même si la reconnaissance est préférable, elle n'est pas nécessaire pour assurer la sécurité. Voici d'autres propositions de questions pour ce type de situation :

- « **Qu'est-ce qui est le plus important pour vous ? Qu'on vous croie que vous n'avez rien fait ou sortir de ce pétrin ?** »
- « **Vous dites que vous assurez la sécurité de la (personne qui a été blessée), qu'est-ce que vous avez fait pour assurer sa sécurité ?** »
- « **Qu'est-ce que vous prévoyez faire dans le futur pour vous assurer que d'autres gens ne fassent plus de telles allégations dans le futur ?** »

Les auteurs parlent aussi d'une technique avec des enfants ou des adolescents inconfortables de parler de leurs comportements. L'enfant change de rôle (et de chaise) avec la personne qui l'accompagne et l'intervenant pose des questions à l'enfant prétendu. L'enfant prétendu répond et le véritable enfant répond silencieusement avec une carte « vrai » ou « faux » sur la réponse de l'enfant prétendu.

Si des personnes sont encore inconfortables de parler, voici l'approche de résolution proposée par les auteurs :

Créer un contexte imaginaire avec des noms fictifs où les parents peuvent parler du comportement blessant sans aller dans des histoires de négation ou d'obstination.

Laisser le parent non abusif considérer d'autres possibilités et renforcer le rôle protecteur.

Créer un contexte où la confiance, la responsabilité et l'impact sur l'enfant peuvent être discuté en détail.

Permettre l'exploration de dynamique relationnelle difficile.

Regarder les perspectives des gens y compris la famille élargie.

Choses à faire pour des conversations constructives.

- Être ponctuel, courtois, propre et en ordre. Cela peut sembler évident, mais des clients se

plaignent que certains intervenants n'affichent pas ces comportements minimaux (qui sont souvent reprochés par l'intervenant au client).

- S'assurer de choisir un lieu de rencontre approprié pour la personne. Les étudiants n'apprécient pas d'être retiré de la classe pour une rencontre parce qu'ils se font questionner par la suite par les pairs. Des parents peuvent être inconfortables de se trouver dans un lieu où ils ont vécu des expériences douloureuses comme de vivre dans un centre d'accueil pour jeunes en difficulté.
- Être disponible et accessible avec des contacts réguliers et prévisibles. La flexibilité pour les contacts réduit le nombre de rencontres.
- Expliquer votre façon de travailler. Les gens apprécient savoir les buts des rencontres, leurs options et leurs choix, les règles et les limites de la confidentialité.
- Vérifier que l'information dont vous disposez est véridique. Quelque fois, l'information est fautive ou elle est formulée de façon agressive pour les personnes.
- Être curieux. Surveiller les exceptions et les compétences à travers la conversation et les questionner.
- Poser des questions dont vous ne connaissez pas la réponse. Si vous connaissez la réponse, le client peut se sentir piégé.
- Questionner comme si vous vous intéressez à des sujets importants. Cette attitude encourage la personne à se sentir importante et à répondre.
- Rendre vos notes et votre dossier disponibles aux clients en employant ses mots. Vérifier la rectitude de vos notes en leur présentant vos notes.

Choses à éviter pour des conversations constructives.

- Ne pas étiqueter les gens. Catégoriser c'est prétendre connaître la personne alors que vous ne l'avez pas encore écouté complètement.
- Ne pas banaliser leurs préoccupations au sujet des injustices dont ils ont été victimes. L'injustice n'est pas une excuse à la violence, mais c'est une partie de la vie qui doit être validée pour avoir accès à d'autres dimensions de leur vie.
- Ne pas proposer de solutions. Les solutions de la personne sont les meilleures pour répondre à ses besoins.
- Ne pas interpréter ce qu'ils disent en fonction de votre théorie favorite. Rester à la surface de la conversation et questionner quand vous ne comprenez pas leurs paroles.
- Ne pas reformuler dans vos mots ce que dit le client. Garder les mots de la personne le plus pur possible.
- Ne pas demander pourquoi. C'est souvent une question qui blâme et qui nuit à la relation.

Chapitre 3 : Trouver des exceptions à la violence et aux conflits.

Les exceptions sont les variations dans la manifestation du problème : les moments où il est moins présent ou totalement absent et les moments où le problème aurait dû survenir mais il n'est pas apparu. Ces exceptions contiennent le germe de solutions pour aider la personne à se défaire du problème. Comme les comportements violents ne représentent que 5% des comportements dysfonctionnels de la personne, il est très pertinent de s'intéresser à tous les autres moments où la violence est absente. Les auteurs recommandent aussi de questionner les proches de la personne avec des comportements violents pour retracer les exceptions.

Selon les auteurs, **évaluer le risque est très difficile, mais évaluer la sécurité est beaucoup plus facile.** Une excellente façon d'évaluer la sécurité est de retracer les exceptions. Toutefois, l'intervenant doit s'armer de persévérance pour trouver des exceptions. En effet, dans les situations de violence, il y a souvent peu d'exceptions ou des exceptions très petites. Peu importe, le praticien doit questionner ces petits moments, car ils contiennent tous les ingrédients d'une solution plus satisfaisante. Il est important dans le questionnement de donner à la personne la responsabilité de ses succès. Voici des exemples de questions pour détailler les exceptions :

- « **Quand êtes-vous moins _____ ?** »
- « **Quand n'êtes-vous pas _____ ?** »
- « **Quand vous vous sentez comme ça et vous ne le faites pas (agir la violence) ? Que faites-vous à la place ?** »
- « **Comment vous y êtes-vous pris ?** »
- « **À quoi ça va ressembler quand (l'exception) va arriver de nouveau ?** »
- « **Qui va noter que cela va survenir de nouveau ?** »
- « **Qui pourrait vous aider à ce que (l'exception) arrive de nouveau ?** »
- « **Si vous décidiez de faire cela plus souvent, comment vous y prendriez-vous ?** »

Une fois que des exceptions sont identifiées, l'intervenant doit résister à l'envie de féliciter le client. Il existe deux raisons à cela. La première étant que cela interrompt la conversation et peut empêcher de trouver d'autres exceptions. La deuxième, cela place le praticien dans une position d'expert comme étant celui qui sait ce qui est bon à faire. Les auteurs préfèrent encourager la personne à s'encourager elle-même. Ils suggèrent les **compliments implicites** comme :

- « **Ainsi, vous auriez pu la frapper mais vous ne l'avez pas fait. Comment voyez-vous cette réaction ? Est-ce que ça mérite d'être souligné ?** »
- « **Qu'est-ce que cela dit de vous comme personne ?** »
- « **Comment vous vous y êtes pris pour réussir cela ?** »
- « **Saviez-vous que vous étiez ce genre de personne ?** »

Il n'est pas rare que les personnes répondent « Je ne sais pas ». Cela est compréhensible, car elles sont portées à remarquer le problème plutôt que les exceptions. De plus, les personnes s'attendent à ce que le praticien leur donne les réponses. Un intervenant orienté solution croit que la personne sait ce qui l'a aidé à produire l'exception, mais il ne le sait pas pour le moment. Voici quelques actions devant une telle réponse du client :

Pas de réaction et silence avec intérêt d'obtenir une réponse (insistance de 3-4 secondes de silence)
 « **Peut-être savez-vous ou vous ne savez pas, c'est difficile à dire...** »

Valider la réponse et mentionner : « **C'est une question difficile que je vous ai posée, prenez votre temps pour répondre.** »

« **Je pense toujours que quand les gens font une chose, à quelque part, ils savent un peu comment ils ont réussi à le faire.** »

« **Oui, vous ne savez pas. Mais que pensez-vous ?** »

« **Ok, que pensez-vous que (votre mère, père, épouse, ami) dirait ?** »

« **Supposons que vous sachiez, qu'est-ce que vous diriez ?** »

« **Prenez une chance !** »

« **Peut-être que je n'ai pas posé la question de la bonne façon., voici une autre façon de le formuler.** »

(Pour les petits enfants) « **OK je vois, c'est un secret.** »

« **Peut-être que vous aimeriez analyser ce qui va se passer la prochaine fois que ça va arriver et pouvoir comprendre ce qui vous a aidé ?** »

Une autre question qui soutient l'idée de persévérance est de demander « **Quoi d'autre ?** » à plusieurs reprises quand le client recherche une exception ou un détail sur une exception. Comme l'exception est peu remarquée, il importe de passer un maximum de temps dans une conversation sur les succès. De cette façon, les exceptions prennent plus de place dans la vie de la personne et celle-ci devient plus habile à les noter et à les répéter.

Séparer la personne de ses problèmes.

Quand la personne a de la difficulté à parler du problème ou lorsque le problème est très envahissant comme l'abus sexuel, les conflits importants dans le couple, il peut être utile d'extérioriser le problème. Il s'agit alors de parler du problème comme étant à l'extérieur de la personne. Cela permet de laisser l'impuissance, la honte et le blâme à l'extérieur de la personne. De plus, la personne peut développer

une nouvelle relation avec le problème. Une première façon de placer le problème à l'extérieur est de **lui donner un nom**. Les victimes d'abus peuvent l'appeler « Problème de toucher » ou « Faire des choses sexy ». Les enfants peuvent baptiser leur colère explosive « Le diable rouge », « Le trouble », « La boule de feu ». Ensuite, le problème est examiné le plus en détail possible avec ce type de questions:

« Où réside « Tempête » ? Est-ce qu'il part de votre tête par des pensées ou il part de votre estomac ? »

« Qu'est-ce que « Frustration » vous fait faire ? »

« Est-ce que cela vous convient d'être dominé par « Conflit » ? »

« Conflit » a une emprise sur vous. Comment ferme-t-il ses griffes sur vous avec autant de force ? »

« Comment vous vous défaites des griffes de « Conflit » ? »

« Quand avez-vous résisté aux invitations de « Problème de toucher » ? »

Comme vous le voyez, le but de l'extériorisation n'est pas seulement de séparer le problème de la personne, mais aussi de **lui donner plus de pouvoir face au problème**. En outre, mettre le problème à l'extérieur permet aux individus qui intériorisent leurs problèmes de se dissocier de leurs effets délétères. Ainsi, une victime d'abus sexuel qui a intériorisé la culpabilité le blâme envers elle-même, des pensées intrusives et des cauchemars peut grâce à l'extériorisation se distancer de ses effets toxiques et reprendre plus de contrôle sur sa vie. Des activités symboliques peuvent aussi être proposées pour rejeter les effets négatifs du problème hors de la vie de la personne : brûler des lettres, enterrer des objets qui symbolisent la blessure, etc. Voici quelques questions pour mettre le problème à l'extérieur de la personne :

« Quel nom donnez-vous au problème ? »

« Quand vous éloignez-vous du problème ? »

« Quand le problème ne vous perturbe pas (ou moins) ? Qu'est-ce qui est différent dans ces occasions ? »

« Comment observez-vous que vous avez plus de pouvoir sur le problème ? »

Quand les exceptions sont pertinentes au problème.

Les clients avec des problèmes de violence affirment souvent ne pas avoir de contrôle sur leur comportement, mais ils restent surpris de trouver des exceptions. Ainsi, une femme constate qu'elle ne frappe jamais sous son mari devant les enfants ; un autre découvre qu'il n'est jamais en colère excessive au travail. Même si, au départ, ces personnes ne trouvent pas ces exceptions significatives, elles réalisent après des questions de détail qu'elles ont du contrôle sur leur comportement.

Quand les exceptions ne semblent pas pertinentes au problème.

Certaines personnes tiennent les autres responsables de leur violence. D'autres ne se reconnaissent pas responsables des exceptions. Dans ces cas, le praticien doit persévérer à poser davantage de questions de détail. Par exemple, poser des questions sur la sécurité et sur la tendresse permet de trouver des exceptions utiles pour lesquelles elles se sentent responsables. Les auteurs rapportent un cas où un homme perd rapidement son contrôle envers son épouse. En questionnant celle-ci sur les moments où elle se sent en sécurité, elle rapporte qu'il est calme avec les enfants. Cet exemple a permis de trouver des stratégies pour devenir calme et patient même dans des situations tendues.

Quand il n'y a aucune exception.

Dans ces situations, une tâche de prédiction sur la façon de gérer sa colère peut être demandée à la personne. Par exemple, la personne prédit (au lever ou au coucher) comment elle va réagir devant une frustration et elle vérifie au coucher si sa prédiction s'est réalisée. Si la prédiction de bonne gestion se réalise, une exception vient d'être observée. Dans le cas contraire, cela indique que la situation est dangereuse et que des mesures doivent être mises en place pour assurer la sécurité des proches.

Évaluer les signes de sécurité.

Dans un premier temps, les auteurs recommandent d'évaluer la sécurité des membres de la famille aux prises avec un proche ayant des comportements violents. Cette évaluation vise à trouver d'abord les signes de sécurité dans la famille et, ensuite, à formuler ce qui doit changer pour assurer la sécurité dans la famille. Ces premiers signes de sécurité servent aussi de tremplin pour augmenter la sécurité tels que demandé par le praticien. Ensuite, les buts de chacun des membres de la famille et de l'intervenant sont formulés pour assurer la sécurité.

En somme, les questions sur les exceptions suivent l'évaluation du problème. L'intervenant peut introduire la conversation de la façon suivante : « **Nous avons parlé pas mal du problème, maintenant le suis intéressé à vous poser d'autres types de questions.** » Les auteurs estiment qu'il est important de poser trois (3) fois une question d'exception et la question « **Quoi d'autre ?** » avant de démissionner.

Chapitre 4 : Fixer des buts réalistes.

Préciser les buts.

Sans buts clairs, il est impossible de savoir si le travail clinique est efficace. Les buts doivent être mesurables, réalistes et éthiques. Voici quelques questions pour préciser les buts :

« **Comment saurez-vous que nos rencontres ont été utiles ?** »

« **Qu'allez-vous noter alors ?** »

« **Quels sont vos meilleurs espoirs pour nos rencontres ?** »

« **Qu'est-ce qui doit vous arriver pour que vous voyiez que nos rencontres ont été aidantes ?** »

« **Qu'est-ce que vos proches vont observer alors ?** »

En violence, il importe que **tous les membres de la famille formulent leurs propres buts de façon à ce que chacun se sente en sécurité.** Ces buts sont négociés dans la famille, mais ils ne parlent pas de l'arrêt de la violence mais bien des signes clairs que la sécurité et le bien-être de chacun est assuré. Souvent dans une famille vivant de la violence, les enfants veulent la séparation des parents, mais ceux-ci sont réfractaires à cela. Ainsi, ils peuvent opter pour vivre séparément et continuer à se voir régulièrement. Cela cause alors des tensions nouvelles dans la famille et des risques au niveau de la sécurité. Il importe de négocier des buts qui vont convenir à tous et surtout qui vont assurer la sécurité de chacun.

De la même façon, des intervenants peuvent demander à un homme de suivre une thérapie pour hommes violents, mais le résultat attendu n'est pas formulé, autre que de compléter la thérapie. L'homme peut sortir de cette démarche et continuer à avoir des comportements délétères. Il importe de toujours formuler des attentes claires quant au résultat attendu si une thérapie ou une mesure est proposée. Quand il y a plus d'un intervenant, il peut y avoir des attentes divergentes. Il est nécessaire de négocier pour trouver un terrain d'entente de sorte que la famille (et la personne avec comportement violent) puisse avoir une image claire du changement souhaité.

Fixer des buts de sécurité.

Un but de sécurité n'est pas de cesser la violence mais bien de manifester de nouveaux comportements qui sont incompatibles et qui vont remplacer la violence. La présence de ces nouveaux comportements donne une direction au client et à l'intervention. En outre, ils sont une invitation à la personne pour s'améliorer et une occasion de trouver des comportements qui conviennent à ses valeurs et à ses aspirations.

À titre d'exemple, prenons le cas d'un jeune qui fait du harcèlement à l'école. Comment savoir qu'il a cessé son comportement ? Comment savoir que le comportement ne s'est pas déplacé ailleurs ? L'ABOS favorise une intervention en groupe classe ou groupe école où chacun est questionné de la manière suivante :

« **Qu'est-ce qui rend un terrain de jeux sécuritaire ?** »

« À quoi ressemble un terrain de jeux sécuritaire ? »

« Comment chacun se comporte dans cette situation ? »

« Comment pouvons-nous aider chacun à se rappeler ce qui est correct et ce qui n'est pas correct dans un terrain de jeux sécuritaire ? »

« Si quelqu'un m'irrite, comment puis-je lui parler d'une façon aidante. Qui d'autre puis-je appeler alors ? »

« Quoi d'autre doit-il arriver pour que davantage de comportements sécuritaires surviennent sur le terrain de jeux ? »

« Comment pouvez-vous vous aider vous-même à vous préserver d'accusation de harcèlement ? »

Quand il y a une entente sur les buts d'un terrain de jeux sécuritaire, ces règles peuvent être écrites. Les règles formulées de façon positive (former un groupe d'amitié) facilitent des changements plus rapides que les règles formulées négativement (former un groupe anti harcèlement). Les buts doivent être décrits de façon concrète et observable. Par exemple, parler calmement n'est pas assez clair. Il faudrait demander :

« Supposons que je vous vois parler calmement, qu'est-ce que je vais remarquer ? Qu'est-ce qui sera différent dans votre façon de parler ? À quoi ça ressemble parler calmement ? »

La réponse donnée permet à la personne de devenir responsable du comportement. En outre, ce type de questions permet de trouver des comportements petits et faciles à produire.

Voici des exemples de comportements demandés à un père violent par les membres de la famille (mère et les enfants) :

Garder un emploi pendant 6 mois.

Supporter financièrement la mère et lui envoyer des cartes et des lettres.

Avoir des preuves qu'il a cessé l'alcool et les drogues.

Ne pas voir de trouble avec la police.

Avoir une adresse fixe.

Gérer sa frustration sans perdre le contrôle.

Le père a accepté l'ensemble de ces buts car il les trouvait raisonnables.

Le futur préféré.

Lorsque le clinicien s'élève au-dessus de la maltraitance et même au-dessus de la sécurité et qu'il **s'intéresse aux aspirations des personnes, il augmente ses chances d'une réelle relation thérapeutique** de qualité et d'initier une conversation constructive en direction de l'avenir. Voici quelques questions orientées sur les aspirations et les buts personnels :

« Quelle sorte de personne voulez-vous être ? »

« Qu'est-ce que vous vous voyez faire quand vous agissez de cette manière (la personne que vous voulez être) ? »

« Qu'est-ce que les personnes de votre entourage notent de différent chez vous quand vous faites (le but) ? »

« Comment vos proches réagiraient différemment en vous voyant faire cela ? »

« Comment croyez-vous que faire cela serait bon pour vous ? »

« Quand serait la première occasion de faire (le but) ? »

« Comment saurez-vous que vous n'avez plus besoin de venir ici ? »

« Comment vais-je savoir que vous n'avez plus besoin de venir ici ? »

Comme ces questions ne sont pas faciles à répondre, il est important d'aller lentement et de supporter la personne dans l'élaboration de ses réponses. Il est essentiel de transformer toute réponse vague et non concrète en comportements observables. Même si cette étape peut prendre du temps, il est crucial que la personne s'approprie le changement et exprime dans ses mots les nouveaux comportements à émettre.

Une autre façon d'aider les personnes à trouver un futur préféré est la question suivante :

« Supposons que nous faisons un saut de 2 ans dans le futur et que vous êtes devenu cette personne calme et heureuse, qu'est-ce que vous feriez de différent d'aujourd'hui ? » Il est possible aussi de leur demander d'écrire une lettre dans le futur (où elles sont devenues la personne souhaitée) à une personne chère mais avec laquelle elles ont perdu contact. Elles doivent répondre aux questions suivantes dans la lettre : **« Où vivent-ils ? Avec qui ? Qu'est-ce qu'ils font ? À quoi ressemble leur chambre ? Quelles photographies sont sur leurs murs ? »** Il est utile de leur dire que, comme le proche ne les a pas vues depuis longtemps, elles doivent détailler leur description de leur futur préféré. Ce type de questions permet d'obtenir des buts mesurables.

Une autre possibilité consiste à les mettre dans une machine à voyager dans le temps (où elles sont devenues la personne souhaitée) et à regarder à travers la vitre du futur et de décrire à quoi ressemble leur vie future. Voici des questions à poser dans cette situation : **« Vous savez comment c'est quand quelqu'un vous observe. Aussi, prenez le temps de vous observer et tournez autour de vous pour avoir le maximum de détail de la manière dont se déroule votre futur préféré. »** Ensuite, vous demandez : **« Comment en êtes-vous arrivé à ce futur préféré ? Comment faites-vous pour gérer vos frustrations ? »** Pour ceux qui ont de la difficulté à répondre à ces questions sur la manière dont ils ont réussi, il est possible de demander :

« Aujourd'hui c'est difficile de répondre pour le moment, mais si vous parliez à partir de votre soi plus vieux, plus intelligent, que diriez-vous ? »

Question miracle.

Voici la façon dont les auteurs formulent la question miracle :

« Maintenant, je vais vous poser une question étrange. Supposons que pendant que vous dormiez et que la maison était tranquille, un miracle arrive. Le miracle c'est que le problème est disparu. Comme vous dormiez, vous n'avez pas connaissance que cela est arrivé. À votre réveil, qu'est-ce qui sera différent qui vous indiquera que le miracle est arrivé et que le problème est disparu ? »

À noter que, pour s'ajuster à des personnes ayant été abusées dans l'enfance, le mot miracle est remplacé par « quelque chose de merveilleux ». Comme cette question est complexe, il est important de parler lentement et de laisser du temps à la personne de passer d'une logique problème à une logique solution. Il est utile aussi de faire des pauses régulièrement pour laisser le temps à la personne d'absorber la question. Les auteurs suggèrent d'employer des mots orientés vers le futur : **« Qu'est-ce qui sera différent ? Quels seront les signes que le miracle est arrivé ? »** Dans chacune des questions, il est important de replacer le contexte que le miracle est arrivé et que le problème a disparu. (Quant à nous, nous préférons spécifier que le miracle est la présence du futur préféré plutôt que la disparition du problème.) Si la personne verse dans un langage problème, l'intervenant fait une validation et reformule la question de façon calme sur ce qui sera différent le lendemain du miracle.

En contexte de violence, les questions de suivi doivent inclure des questions sur la sécurité :

« Qu'est-ce que vous feriez qui ferait que votre conjointe / enfants se sentiraient en sécurité ? »
« Qu'est-ce que votre femme (ou vos enfants) noterait de différent chez vous alors ? »

Il est important d'obtenir le maximum de détail dans la description de cette journée suivant le miracle, car ces détails contiennent de nombreuses solutions et permettent à la personne de réaliser que le changement est possible. Voici diverses questions de suivi pour faire une description détaillée de la question miracle :

« Qu'est-ce que vous allez noter ? Quoi d'autre ? Quoi d'autre ? »

« Que verrez-vous de différent ? »

« Qu'est-ce qui sera différent ? »

« Qu'est-ce que les autres membres de la famille vont remarquer à votre sujet ? »

Continuer la description du miracle pour le reste de la journée.

« Quoi d'autre va vous indiquer que le miracle est arrivé ? »

« À l'école / travail / maison, qu'est-ce qui sera différent ? »

« De retour à la maison, qu'est-ce qui sera différent ? »

« Quels types de paroles vous vous diriez à la fin de la journée ? »

Si des réponses non réalistes (gagner la loterie, tous les professeurs sont congédiés) surviennent, demander simplement :

« Quelle différence cela ferait-il pour vous ? »

« Que feriez-vous de différent alors ? »

« Est-ce que certaines de ces choses sont déjà présentes actuellement ? »

La question miracle en groupe.

Avant de poser la question miracle en groupe, les participants sont invités à faire un court exercice de détente les yeux fermés. Puis la question est posée suivie de diverses questions auxquelles ils répondent dans leur tête : **« Vous allez être surpris par la quantité de différences et changements que vous remarquerez. Qu'est-ce que vous allez noter en premier ? Qu'est-ce qui vous dira que le miracle est arrivé ? Qu'est-ce que vous ressentirez de différent ? Qu'est-ce que vous allez noter de différent chez les autres ? »**

Ensuite, les participants partagent 2 à 2 leur expérience de cette journée, puis en grand groupe. En écoutant les participants deviennent plus motivés et inspirés de détailler leur journée. S'il y a des silences, il importe de rester patient, car cela indique que l'intervenant a confiance dans le groupe pour répondre. Avec les personnes obligées de consulter, les auteurs leur proposent de formuler un but qui sera utile pour eux, que les autres vont pouvoir noter et qui implique un nouveau comportement.

La question miracle circulaire raccourcie.

Cette question est utile lorsque le clinicien suspecte qu'un membre de la famille n'est pas confortable de participer ou que son opinion est influencée par un parent. Chacun des membres de la famille reçoit une feuille pour écrire ou dessiner (pour les jeunes enfants) et chacun doit s'assurer que personne ne voit ce qu'il écrit (ou dessine). Cette question est alors posée :

« Supposons que durant votre sommeil une chose merveilleuse arrive et tout ce qui vous inquiète (ou vos enseignants, les services sociaux ou autres) est disparu. Mais parce que vous dormiez, vous n'avez pas connaissance que cette chose merveilleuse est arrivée. Écrivez la première chose que vous allez noter qui vous dira que les choses vont mieux ? »

Toujours en cachant sa réponse, chacun à tour de rôle va deviner ce qu'un membre a écrit. Cela ne se fait pas au hasard. L'intervenant invite le parent le plus supportant à deviner ce que l'enfant le plus jeune aurait répondu (ou dessiné). Cela donne au parent l'occasion de démontrer sa compréhension des besoins de l'enfant. Ensuite, l'enfant le plus confiant est invité à deviner ce que le membre le plus puissant de la famille a écrit. Finalement, celui-ci doit deviner ce qu'un autre enfant (le plus vulnérable) a écrit. Si les réponses sont superficielles (il a un nouveau vélo), l'intervenant consulte l'animal de compagnie de la famille (réel ou imaginaire). Ensuite, les membres sont invités à discuter des différences de perceptions qui sont apparues lors de la conversation. Cet exercice a plusieurs avantages :

Il donne une occasion aux enfants d'exprimer leurs souhaits et leurs besoins.

Il permet aux parents d'entendre ces souhaits et besoins.

Il encourage la discussion sur ce qui doit changer.

Il permet aux parents de discuter des différences d'opinion sans peur d'être contredit ou diminué.

Il fournit un aperçu rapide de la dynamique de la famille.

Cet exercice permet aussi de découvrir les forces des membres de la famille et les zones de changement possibles. Pour ne pas être surchargé de buts différents, il importe d'insister sur les premiers signes du changement souhaité.

Quand le problème est nié.

Avec ces personnes, il est préférable de passer au-delà du problème et de s'intéresser à leurs aspirations et à leurs espoirs :

« Qu'est-ce qui est important pour vous ? Être cru ou sortir de ce pétrin ? »

« Ces choses ont été dites à votre sujet et peuvent vous coller à la peau. Que pouvez-vous faire qui va vous protéger contre de telles allégations dans le futur ? »

« Voici les inquiétudes des proches (ou services sociaux, enseignants, etc.), qu'allez-vous faire quand ils n'auront plus aucune inquiétude ? »

« Vous dites que vos enfants sont en sécurité. Quels sont les comportements de sécurité présents qui vont convaincre le juge que vos enfants sont en sécurité ? »

Si un enfant fait de la négation, les auteurs proposent une tablette imaginaire :

« Ma place dans tout ça est de prendre au sérieux les inquiétudes des services sociaux et de vous aider à leur montrer que rien de cela n'arrivera dans le futur de sorte que la famille puisse être réunie de nouveau. Est-ce correct qu'on laisse ces questions sur une tablette ? » (En pointant une zone du bureau)

Voici d'autres questions utiles :

« Super ! Nous voyons tous les deux le besoin que votre enfant soit en sécurité. Vous connaissez vos enfants et votre famille mieux que moi. Quelles idées avez-vous pour rendre votre enfant plus en sécurité ? »

« Que croyez que ça prend pour mettre votre enfant en sécurité ? »

« Pour que notre implication auprès de votre famille soit utile pour vous, qu'est-ce qui doit arriver ? Qu'est-ce qui changerait dans votre famille ? Qu'est-ce que ça changerait chez votre conjoint, chez vos enfants ? »

« Comment avez-vous réglé ce type de problème dans le passé ? Comment étiez-vous capable de faire cela ? Pourriez-vous le répéter ? »

« C'est très clair que vous ne voulez pas nous avoir dans votre vie continuellement. Qu'est-ce que vous croyez que nous devrions voir pour fermer votre dossier et sortir de votre vie ? »

Quand il y a des buts conflictuels.

Quand la violence est portée contre quelqu'un à l'extérieur de la famille les buts sont plus fermes : protéger cette personne ou l'éloigner de l'agresseur. Ces victimes récupèrent souvent plus rapidement que les victimes intra-familiales. Dans les violences intra-familiales, les victimes ne veulent pas l'éloignement de l'agresseur, mais plutôt une forme de respect et la possibilité de garder un réseau de communication. Toutefois, il est pratiquement impossible de concilier les buts des partenaires lorsqu'il n'y a pas de respect de la part d'un des deux conjoints. Ce manque de respect est particulièrement aigu lors des conflits après un divorce. Les enfants souvent utilisés comme des armes contre l'autre parent. Voici quelques exemples de questions dans un tel contexte :

« Est-ce que cette façon de fonctionner dans la famille vous convient ? »

« Quel effet cela a-t-il sur vos enfants ? »

« Qu'est-ce que les enfants comprennent de ce qui arrive entre vous ? »

« Quel est votre niveau de détermination de prendre action pour réduire ce conflit ? »

« Quel espoir avez-vous de résoudre ce conflit ? »

« Quand ce conflit sera chose du passé, comment parlerez-vous du sujet des enfants ? »

« Combien de temps ça va prendre pour que la bonne volonté soit de retour ? »

« Quelles autres bonnes idées avez-vous pour résoudre ce conflit ? »

« De quelle façon régliez-vous ce type de problème dans le passé quand les choses allaient mieux ? »

Lors de la rupture de couples avec de la violence, il y a souvent une escalade d'aliénation parentale. Il est tentant pour l'intervenant d'être dur envers le parent aliénant surtout quand il en constate les effets sur les enfants. Le clinicien doit rester neutre et chercher à comprendre la position de ce parent et à

valider son point de vue. Lorsque le ressentiment atteint un niveau élevé, il est possible de l'extérioriser comme un ennemi :

« Comment appelleriez-vous ce sentiment de ressentiment / injustice qui vous affecte ? »

« Pouvez-vous me parler des moments où le ressentiment n'est pas là (ou est moins présent) ? »

« Quand il est présent, de quelle façon composez-vous avec lui ? »

Une autre façon d'intervenir sur le ressentiment est d'inviter le couple dans un endroit neutre (un café dans un centre d'achat) où ils ne peuvent crier et où ils peuvent marcher pour apaiser leur colère. Chacun est questionné ; sur ce qui les frustre le plus et pourquoi il en est ainsi. L'autre doit écouter et répondre de façon empathique. L'intervenant demande ensuite de mettre le ressentiment de côté et les meilleurs espoirs sont questionnés. Par la suite, des groupes de contact sont organisés avec la famille élargie (parents, beaux-parents, grand-parents, enfants, nouveaux conjoints, etc.) dans une activité de sport (genre quilles ou natation). Pour éviter les séparations associées à l'aliénation, les groupes sont divisés différemment (les gars contre les filles aux quilles ; un parent surveille les plus jeunes dans un couloir et un autre les plus aguerris dans un autre couloir). Comme les deux parents sont témoin de tout ce qui se passe dans l'activité, il n'y a plus d'anxiété de rapporter ce qui se passe à l'autre parent. La confiance peut alors commencer à s'installer.

Lorsqu'un des parents refuse de collaborer à ce type de programme ou qu'il accuse l'autre d'agression sexuelle, il n'y a plus de sécurité. Il faut alors référer à la cour pour gérer la situation. Malheureusement, la cour a un pouvoir limité pour améliorer les choses. Une option efficace dans ces situations est d'avoir des visites supervisées pour les deux parents ensemble de façon à voir comment les parents se comportent l'un envers l'autre.

Personnes avec difficultés d'apprentissage.

Comme ils ne peuvent se concentrer plus de 30-40 minutes, il importe de réduire la vitesse de tout : Parler plus lentement et répéter les phrases importantes plusieurs fois.

Utiliser des images ou des symboles pour expliquer des concepts complexes comme des émotions ou des pensées.

Employer des méthodes de communication comme l'écriture et le dessin plus faciles que les paroles.

Faire appel à de aides mémoire, des collants.

Faire des pratiques dans les rencontres.

Conclusion.

En somme, le modèle d'intervention proposé s'appuie sur le modèle « Signs of Safety » afin d'assurer la sécurité de chacun des membres de la famille car aucune intervention auprès de la personne avec des comportements violents ne peut réussir si un membre vit dans l'insécurité. Toute l'intervention orientée solution est modulée pour favoriser la collaboration et l'espoir de la personne avec des comportements violents. Cette collaboration s'établit dès la première minute de l'approche avec des questions sur les compétences. Les questions de sécurité et l'évaluation du problème commencent avec des questions sur les exceptions pour installer l'espoir. La façon de préciser les buts peut se faire même avec des personnes plus réticentes. Plusieurs exemples d'intervention en situations cliniques complexes (personnes niant le problème, aliénation parentale, personnes qui parlent peu, personnes influencées par un parent contrôlant, etc.) sont offerts tout au long du processus d'intervention pour favoriser le partenariat.

Les auteurs assurent que la relation de collaboration est le premier pas pour assurer la sécurité de chacun. En outre, cette relation de partenariat est primordiale afin que de créer une relation de confiance qui est la condition essentielle pour que la personne avec un comportement violent accepte de parler de son comportement. Même si le contexte de l'intervention en violence se déroule souvent dans le non-volontariat, le modèle d'intervention proposé dans ce livre permet une relation de collaboration. À notre avis, ce n'est **qu'à travers une relation de partenariat que la sécurité des**

membres de la famille peut être assurée. En outre, nous croyons que c'est **grâce à une relation de confiance que la personne avec un comportement violent peut s'ouvrir** et accepter de parler de changement. Afin de réussir à installer un tel climat de confiance, l'intervenant ne doit pas se concentrer sur les techniques, mais bien **sur des attitudes** telles que l'humanité, l'écoute, la foi dans le client, l'ouverture d'esprit, la patience et le non jugement. Pour réaliser un tel défi, l'intervenant orienté solution doit faire preuve d'une **grande confiance dans le client** : la confiance qu'il veut quelque chose même s'il consulte sous coercition et la confiance que le client détient toutes les ressources pour obtenir ce qu'il veut. De plus, l'intervenant doit développer une **confiance en lui** et une confiance dans l'ABOS sinon il va revenir à une posture d'expert.

En plus de ces habiletés et de ses attitudes, l'intervenant doit **se centrer sur les signes de sécurité** pour développer une bonne pratique. Lorsqu'il y a résistance ou non progrès dans l'intervention, il y a souvent une centration sur le besoin que la personne reconnaisse ses gestes de violence au détriment de l'alliance. Même dans un contexte de négation du problème, il est nécessaire de croire que la personne responsable du comportement violent et leurs proches sont toujours motivés à quelque chose. L'intervenant doit chercher à concilier ce qu'ils veulent et la sécurité des proches.

J'espère que la synthèse de cette partie du livre a pu vous convaincre que l'ABOS est une approche qui peut s'appliquer dans un contexte difficile comme celui de la violence et, qu'ainsi, vous osiez l'expérimenter dans votre milieu de travail.

Références.

1. Gros-Louis, Y. (2022) **Un modèle d'intervention orienté solutions appliqué au contexte de la Protection de la Jeunesse : Signes de sécurité (six derniers chapitres).** L'Art du Possible. Vol 9, no 2.
2. Turnell, A. & Edwards, S. (1999) **Signs of Safety. A Solution and Safety Oriented Approach to Child Protection Casework.** New-York: Norton.
3. Milner, J. & Myers, S. (2017) **Working with Violence and Confrontation Using Solution Focused Approaches: Creative Practice with Children, Young People and Adults.** London: Jessica Kingsley Publishers.

Le coin des lecteurs.

Question de Paul : « *Depuis 25 ans, je travaille comme agent de probation au niveau provincial, donc des sentencés de moins de deux ans. Je fais des rencontres de suivi avec des adultes pour m'assurer qu'ils respectent leurs conditions de libération. Ce travail s'accompagne d'une bonne pression car il y a un assez fort taux de récidive et les agents de probation sont souvent sur la sellette dans ces situations. Pour être franc, il est très difficile de savoir si ce qu'ils me racontent est vrai. Je dois donc faire des vérifications auprès des proches mais ceux-ci sont portés aussi à cacher des choses. Je suis intéressé à expérimenter votre approche avec mes clients mais j'ai une grande peur de me faire avoir (et de me faire démolir par les commissaires de libération conditionnelle) en leur faisant confiance comme vous le proposez. Voici ma question : « Comment appliquer cette approche avec mes gars en probation sans me faire manipuler? Merci à l'avance pour votre réponse. »*

Merci Paul pour ta question qui rejoint en partie le thème de cet article car, les personnes avec un comportement violent sont en majorité non volontaires et ont tendance à nier ou à cacher leur comportement. Je te félicite de persévérer à travailler dans ce secteur d'intervention difficile et de vouloir expérimenter l'ABOS avec tes clients. Je suis sensible à ta crainte de te faire avoir car j'ai travaillé comme psychologue quelques années avec des gens en probation dans le système fédéral. Comme psychologue, je n'avais pas la responsabilité de faire respecter les conditions de libération, mais j'ai quand même eu quelques clients qui ont brisé leurs conditions et qui ont « remonté » (comme on dit dans le milieu) en détention. Pour certains d'entre eux, je n'avais aucun soupçon de mensonge ou de récidive et je me suis dit que je me suis « fait avoir ». Mais avec le recul, je n'aurais rien changé à ma pratique. Comme il a été dit dans cet article, la meilleure façon de favoriser le changement est d'établir une relation de confiance. Pour cela, il est nécessaire de porter un regard positif envers la personne et de croire qu'elle veut quelque chose de bien pour elle et ses proches. Donc, il faut prendre le risque de se « faire avoir ». Comme tu as la responsabilité de faire respecter les conditions de

libération (donc assurer la sécurité de la population), tu dois en même temps que faire confiance poser des questions sur la sécurité. Voici quelques exemples :

« Tu me dis que tu as cessé d'abuser d'alcool, comment as-tu réussi cela? Comment as-tu réussi à gérer tes envies de boire? Quelle différence cela fait-il pour toi? Pour tes proches? »

« Ainsi, tu ne fréquentes plus tes amis délinquants. Comment as-tu réussi cela? De quelle manière as-tu géré le fait qu'ils voulaient te revoir? Comment tes proches réagissent à cette décision? Quelle différence cela fait-il ? »

« Respecter tes conditions est sûrement quelque chose de très difficile pour toi. Comment en es-tu venu à prendre cette décision? Qui t'aide dans ce projet? Qui te nuit? Comment fais-tu face à ceux qui te nuisent? Qu'est-ce que tu as perdu en prenant cette décision? Qu'est-ce que tu as gagné? Quelle différence cela fait-il? »

Donc, aussitôt que tu as des doutes sur la véracité d'une affirmation, tu peux la questionner en détail. Tout mensonge va faire que la personne aura de la difficulté à répondre de façon cohérente. Sinon, elle pourrait décider de dire la vérité devant ta « naïveté » et ta persévérance. Plus il y a du détail demandé, plus il est difficile de répondre de façon crédible si la personne cherche à te mentir. À mon avis, cette stratégie est excellente pour vérifier les dires de tes clients, ce qui n'empêche pas de faire des vérifications auprès des proches. Si tu as des doutes sur les dires des proches, tu peux poser le même type de questions de détail pour estimer si leurs réponses sont crédibles.

Toutefois, il est nécessaire que ce questionnement soit fait **avec une curiosité authentique et la foi réelle dans les dires de la personne**. Si le doute est présent, cela va paraître dans ton attitude et tes paroles. Tu vas créer une tension dans la relation et tu ne seras pas plus avancé. Donc, dans l'idéal, ce n'est qu'après la rencontre que tu peux décider que le délinquant semble mentir. Si tu restes dans le doute, j'ai plutôt tendance à te proposer de faire confiance à la personne, quitte à se tromper. Dans ton contexte comme agent de probation, c'est à toi de voir si tu fais confiance ou non. Il y a des inconvénients à trop faire confiance, mais il y a de sérieux inconvénients à ne pas faire assez confiance : bris de relation et méfiance qui empêche toute relation de confiance par la suite.

Une autre idée que me vient est de te questionner toi-même sur tes succès avec tes clients. En te rappelant tes clients avec lesquels tu as obtenus de bons résultats, voici quelques questions que tu pourrais te poser : **« Comment expliques-tu le succès que tu as avec ces clients? Qu'est-ce que tu as fait de différent? De quelle manière tu as leur as fait confiance tout en assurant la sécurité du public? Si des collègues t'avaient observé, qu'est-ce qu'ils auraient remarqué de différent dans ton intervention pour justifier tes succès? Que répondraient tes clients à ces questions? »**

À partir de ces réponses : **« Quels sont les points communs de tes succès? Quelle différence cela ferait-il de faire davantage de cela (points communs de mes succès) avec tes clients les plus difficiles? »** Je crois qu'avec cet exercice, tu as de bonnes chances de trouver des réponses à ta question.

Je te renvoie aussi à mon dernier coin des lecteurs au sujet des délinquants qui proposait de **se centrer sur le résultat attendu** plutôt que sur les comportements délinquants, de préciser un **meilleur espoir significatif** pour la personne et de s'intéresser **aux compétences** de la personne. J'espère que cette réponse peut t'aider dans ton travail quotidien auprès de tes clients. Il est donc essentiel pour mener à bien ce travail de garder la foi dans la personne et de maintenir un regard positif peu importe le type de réponses négatives émises par la personne. L'intervenant doit éviter de se décourager ou de se méfier des paroles du client et croire que celui-ci veut quelque chose de bon pour lui-même et qu'il a toutes les compétences pour l'obtenir.

Bonne chance Paul dans ta décision d'essayer l'ABOS avec tes gars !

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

Prochaines formations du Centre Psycho-Solutions Automne 2022

[Accédez directement à la page web](#)

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

Montréal : 15 septembre 2022

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

Montréal : 16 septembre 2022

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

Montréal : 22 et 23 septembre 2022

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

Montréal : 6 et 7 octobre 2022

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

Montréal : 27 et 28 octobre 2022

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

Webinaires en direct : 21 octobre 2022 ; 16 décembre 2022 ; 17 février 2023 ; 5 mai 2023

Formation en ligne :

[Accéder à toutes les formations en ligne](#)

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

[Accéder à la formation en ligne](#)

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

[Accéder à la formation en ligne](#)

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

[Accéder à la formation en ligne](#)

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

[Accéder à la formation en ligne](#)

Rester serein avec vos clients les plus difficiles / dissoudre la résistance (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/>