



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

L'art du possible

Novembre 2022 / Volume 9, no 4

« Si vous prêtez attention à l'obscurité, vous ne trouverez jamais la lumière. »
Auteur inconnu

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

Voici maintenant votre nouveau numéro de *L'art du possible* en ce début d'Automne 2022! Ma conjointe et moi sommes en route vers la Floride pour un autre 5 mois dans notre petit paradis du Sud. Nous avons hâte de retrouver nos activités et nos amis du camping! Le voyage dans le sud se fait différemment cette année car nous avons dû euthanasier notre petite chienne Vanille de 15 ans avant de partir et nous roulons à bord d'un nouveau petit campeur Rialta. Nous prenons notre temps pour descendre et prévoyons faire de grands détours vers la Louisiane et d'autres états du sud avant de remonter vers le Québec en avril 2023.

Au cours des deux derniers mois, j'ai poursuivi des rencontres de supervision et animé plusieurs conférences et formations en virtuel et en présentiel. Mes formations en ligne remportent toujours 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.

Comme les formations en salle à Montréal de cet automne n'ont pas été populaires, je crois que je vais me consacrer dorénavant à organiser des activités en ligne en direct. Vous pouvez d'ailleurs voir celles qui sont prévue en mars 2023 ci-bas. 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, le début d'automne s'est effectué dans l'harmonie et le plaisir malgré la pression du manque de personnel dans l'intervention publique, privée et communautaire. Dans un tel contexte, l'ABOS (approche brève orientée vers les solutions) est une approche très pertinente, car elle apporte des résultats plus rapides que les approches traditionnelles ce qui aide à diminuer la pression de la liste d'attente. Mais surtout quand elle est bien appliquée avec l'attitude de laisser le maximum de pouvoir au client, elle est anti-épuisement professionnel. En effet, l'ABOS permet de travailler dans un contexte d'émotions positives durant les rencontres. En outre, l'intervenant n'a plus le fardeau de trouver les solutions, mais plutôt d'offrir de bonnes questions afin que la personne détermine ses meilleurs espoirs, qu'elle décrive à quoi va ressembler la présence de ces meilleurs espoirs dans sa vie et qu'elle détaille comment elle s'y prend pour que cela arrive déjà un peu dans sa vie. Je crois que le monde de l'intervention a besoin d'une approche qui a foi dans l'humain et qui offre une nouvelle vision de l'intervention respectueuse du client et de notre contexte de travail. J'espère que cette publication puisse contribuer à répandre cette vision et ainsi créer plus d'harmonie dans notre monde!

J'apprécie recevoir vos commentaires et vos réactions à mes écrits tout comme vos réflexions et vos succès avec les approches que je préconise. 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 et unième article de *L'art du possible* poursuit le résumé de l'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 » (2017) avec ses quatre derniers chapitres. Le chapitre 5 porte sur les forces et les compétences des individus ayant un comportement violent et leur famille afin de créer de l'espoir et de contrer les discours négatifs à leur sujet. Suit le chapitre 6 qui propose des questions à échelle pour mesurer les progrès, mais aussi le niveau de sécurité. Le chapitre 7 s'intéresse à la façon de terminer les rencontres avec plusieurs suggestions de tâches et aussi à la façon de gérer les progrès et les reculs de certains clients. Enfin, le chapitre 8 décrit les divers enjeux associés à l'intervention de groupe pour des personnes aux prises avec un comportement violent. Comme vous le verrez, intervenir orienté vers les solutions en contexte de violence requiert une **grande souplesse** 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 janvier 2023 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 (partie 2).

Dans le numéro précédent¹, je vous ai offert 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 Myers². 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 Safety³ » 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. 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.

Dans le présent texte, je désire faire un résumé des derniers chapitres du livre intitulé « Working with Violence and Confrontation Using Solution Focused Approaches » (2017) de Milner et Myers². Le chapitre 5 propose de nombreuses questions ajustées selon les contextes d'intervention pour trouver et discuter des forces et des compétences des personnes avec un comportement violent. Cela permet de nouer une relation plus rapide avec ce type de clients et de contrer les perceptions négatives associées à cette problématique. Quant au chapitre 6, il propose de multiples questions à échelle afin de mesurer les progrès et le niveau de sécurité des victimes de la violence. Plusieurs adaptations sont proposées pour s'ajuster à de multiples interventions complexes. Le chapitre suivant s'intéresse à la façon de conclure les séances mais aussi à la façon de gérer les séances suivantes avec les progrès et les stagnations que peuvent présenter ce type de clients. Enfin, le chapitre 8 aborde l'alternative de faire une intervention en groupe avec des personnes au comportement violent et discute des diverses adaptations à prévoir pour cette problématique. Comme à l'habitude, plusieurs exemples de questions sont offerts.

Chapitre 5 : Découvrir les forces et les ressources.

Transformer les déficits en ressources.

Selon les auteurs, une attention constante sur les déficits et sur ce qui va mal est décourageant pour les clients, spécialement pour les personnes ayant un comportement violent. Lire un rapport négatif sur soi avec un pronostic négatif est dévastateur et crée une forte résistance chez la personne. Souvent, lors de discussion de cas, l'ensemble des intervenants voient les choses de façon pessimiste, ce qui peut les décourager. Turnell et Edwards² proposent de modifier le tableau en ajoutant des éléments positifs dans la description des clients. De cette façon, cela valide la totalité de l'expérience de la famille (ou de l'individu), ça place le problème dans un contexte particulier et ça donne plus d'espoir à la famille et aux intervenants. Par exemple, un père qui avait un pauvre pronostic, a été invité à demander aux membres de sa famille ce qu'ils apprécient à son sujet. Plusieurs points positifs ont été mis en lumière et ont facilité sa participation dans la thérapie par la suite.

L'ABOS croit que toute personne même celle avec les pires comportements possède des ressources et des compétences qui peuvent l'aider à changer. Pour y arriver l'intervenant doit avoir **une écoute orientée vers les forces** ; ce n'est pas une approche positive pour apporter juste une humeur positive, mais bien une stratégie pour favoriser la croissance. Devenir un « détective » des compétences n'est pas aisé. En effet, les personnes avec un comportement violent arrivent souvent en consultation avec plusieurs étiquettes : « déplaisants », « agressifs », « mauvaises personnes » qu'ils ont intériorisées. La recherche de compétences se fait de pair avec la recherche des exceptions. La grosse différence avec la recherche des exceptions est que cette recherche se fait en dehors des sphères de la vie de

la personne, hors des comportements violents.

Démarrer une conversation sur les compétences.

La façon la plus simple d'amorcer une telle conversation est de dire : « **On a parlé de ce qui va mal pour vous, mais j'ai besoin de savoir ce qui va bien dans votre vie pour corriger ce qui va mal.** » Par la suite, voici quelques questions utiles pour initier cette conversation :

- « **Qu'est-ce que vos amis diraient comme bonnes choses à votre sujet ?** »
- « **Quelles bonnes choses diraient votre mère / père / grand-mère à votre sujet ?** »
- « **Que diraient vos professeurs favoris ?** »
- « **Si votre animal de compagnie pouvait parler, que dirait-il ?** »
- « **Sur quoi êtes-vous intéressé ?** »
- « **Qu'est-ce que vous aimez faire ?** »
- « **Dans quoi êtes-vous bon ?** »

Il est possible aussi de donner aux clients une feuille pour écrire 20 bonnes choses à leur sujet. Ils doivent consulter leur entourage pour trouver ces 20 bonnes choses sur eux. Inclure l'entourage dans ce travail contribue fortement à augmenter leur espoir pour un meilleur futur. À leur retour avec la feuille, l'intervenant questionne chacune de ces forces afin que la personne se les reconnaisse. Les auteurs rapportent une activité proposée à un jeune qui avait une très mauvaise perception de la part des enseignants. Ceux-ci devaient écrire sur un côté de la fiche des choses positives qu'ils voient chez le jeune et sur l'autre côté, ce qu'ils voient de négatif. Cependant, ils devaient au préalable écrire quelque chose de bon avant d'écrire du négatif. Cela a motivé les enseignants à voir du positif et le jeune a été motivé à montrer du positif à ses professeurs. Les auteurs rapportent une autre intervention faite auprès d'enseignants qui ont une vision très négative d'un élève : « **Si ce jeune décède cet après-midi et que vous avez à faire un éloge funèbre qui diriez-vous à son sujet ?** » Cette suggestion a incité les professeurs à trouver de petites choses positives sur le jeune.

Les forces dans l'adversité.

Souvent, ces personnes sont devant une telle adversité que chaque petit comportement peut devenir un succès : se présenter en consultation malgré des inconvénients de transport et le risque de se faire critiquer, se tenir debout et continuer à faire ses activités quotidiennes malgré de nombreux problèmes. Les questions d'adaptation sont alors utiles pour trouver des forces :

- « **Qu'est-ce que cela dit de vous que vous avez été en mesure de vous présenter à la rencontre et de me raconter cela ?** »
- « **En dépit de tout cela, vous avez été capable de garder votre famille ensemble et de demander de l'aide, comment avez-vous réussi cela ?** »
- « **Étant donné tout ce qui vous est arrivé et de comment vous vous sentez en ce moment, comment avez-vous réussi à sortir du lit et à vous présenter ici ?** »
- « **Qu'est-ce que cela dit de vous que vous avez été capable de sortir du lit et de vous déplacer pour venir ici ?** »
- « **Comment faites-vous pour composer avec tous ces problèmes depuis si longtemps ?** »
- « **Que faites-vous pour que les choses ne soient pas pires ?** »
- « **Vous dites que vous ressentez l'envie de vous tuer. Qu'est-ce qui vous aide à choisir de rester en vie ?** »

Histoires compliquées.

Lorsque les parents ont une vision très négative de leur enfant avec des comportements de violence, il est utile de leur mentionner les forces qui sont perçues en entrevue et de leur refléter. Même si les parents refusent de reconnaître ces forces, cette intervention peut devenir la petite graine pour découvrir d'autres forces de la part des parents. Cependant,

pour certains intervenants, leur rapporter des forces peut être mal reçu, car ils ont l'impression que la personne fait semblant de bien agir. Il est alors important avec ces intervenants de toujours relier le bon comportement avec une sécurité accrue.

Forces et ressources du groupe.

Même si les forces sont nécessairement individuelles, il est utile de s'intéresser aux forces dans un groupe (ou une organisation pour développer des stratégies anti-harcèlement. Voici quelques exemples de questions dans ce genre de situations en organisation :

- « **Qu'est-ce qui va bien dans notre organisation ?** »
- « **Que faisons-nous pour aider à ce que les gens se sentent en sécurité ?** »
- « **Qu'est-ce que nous ne voulons pas changer dans notre organisation ?** »
- « **De quoi sommes-nous le plus fier dans notre organisation ?** »
- « **De quelle façon donnons-nous le crédit à nos employés ?** »
- « **Comment percevons-nous nos employés ?** »
- « **Que diraient nos clients de bon à notre sujet ?** »
- « **Quels sont nos réseaux de support ?** »
- « **Qu'est-ce que vous notez que vous appréciez au travail / maison / école ?** »
- « **Qu'est-ce que vous notez que vous appréciez chez vos collègues / amis ?** »
- « **Quand vous notez un effet rebond d'appréciation, quel effet cela a-t-il sur vous ?** »

Trouver des forces chez des personnes isolées socialement.

Ce n'est pas tout le monde qui possède un réseau de support social, spécialement chez les personnes avec des comportements violents qui ont vécu de nombreux rejets et déplacements. Dans cette situation, il est nécessaire de rechercher des forces dans le passé de la personne ou d'utiliser un auditoire imaginaire.

- « **Quelle est la chose la plus difficile que vous avez réussi à surmonter ?** »
- « **Quelles choses avez-vous faites dont vous êtes le plus fier ?** »
- « **Supposons qu'un poisson rouge est tanné de tourner en rond dans le bocal et qu'il décide de vous observer. Quelle bonne chose va-t-il noté sur vous que personne n'a remarqué ?** »
- « **Pensez à une époque où vous étiez à votre meilleur, quand vous brilliez, qu'est-ce que vous notiez ?** »
- « **Qu'est-ce que vous remarquez de particulier sur ce moment ?** »
- « **De quoi êtes-vous le plus fier à propos de ce moment ?** »
- « **De quoi d'autre êtes-vous content à propos de ce moment ?** »
- « **Si ces qualités jouaient un rôle plus important dans votre vie, qu'est-ce qui serait différent ?** »

Voici d'autres questions pour trouver des compétences.

- « **Qu'est-ce que vous aimez de votre rôle de parent ? Qu'est-ce que vous avez appris ?** »
- « **De quelle façon résolvez-vous vos problèmes ?** »
- « **De quelle façon gérez-vous les épisodes de stress ?** »
- « **Vers qui vous tournez-vous pour avoir de l'aide dans ces moments ?** »
- « **Comment avez-vous trouvé le courage de plaider coupable dans cette situation ?** »
- « **Qu'est-ce qui vous donne la force de _____ ?** »
- « **Lors de votre dernier succès, comment avez-vous réussi cela ? Quel était votre rôle dans ce succès ?** »
- « **Supposons que vous vous donniez un compliment pour ce succès, quel serait-il ?** »
- « **Quelles qualités ou habiletés, ce succès révèle-t-il de vous ?** »
- « **Quand avez-vous pris conscience de ces qualités ?** »
- « **Quand vos proches ont-ils pris conscience de ces qualités ?** »
- « **Dans quelles circonstances ces qualités sont-elles plus remarquées ?** »

- « **De quelle façon ces qualités pourraient être plus présentes dans votre vie ?** »
- « **Qu'est-ce qui va bien dans votre vie et que vous ne voulez pas changer ?** »
- « **Comment préférez-vous occuper votre temps ?** »
- « **Que faites-vous de mieux que les autres ?** »
- « **Que faites-vous qui est facile pour vous mais difficiles pour les autres ?** »
- « **Quelles activités sont relaxantes pour vous ?** »
- « **Avez-vous surmonté une mauvaise habitude ? Comment y êtes-vous parvenu ?** »
- « **Quelles qualités appréciez-vous chez les autres ?** »
- « **Nous avons tous quelque chose d'unique à offrir. Quelle est la vôtre ?** »
- « **Quelle était votre matière favorite à l'école ?** »
- « **Quelles choses positives votre enseignant dirait-il à votre sujet ?** »
- « **Quelle est votre spécialité au travail ?** »
- « **Dans quel domaine vos collègues vous consultent-ils ?** »
- « **Laquelle de vos qualités ou habiletés sont plus valorisées par vos collègues ?** »
- « **Quelle est votre qualité la plus importante que vous utilisez lors de moment de pression ?** »
- « **Qui dans votre vie a agi comme personne supportante ?** »
- « **Quelles influences positives ces personnes ont eues sur vous ?** »
- « **Qu'avez-vous appris d'elles ?** »
- « **Qu'est-ce que vous valorisez chez elles ?** »

Des forces qui construisent la sécurité.

Certaines compétences peuvent favoriser la construction d'un avenir sans violence.

Voici quelques questions à cet effet :

- « **Y a-t-il quelque chose que vous avez fait dont vous êtes fier ?** »
- « **Y a-t-il quelque chose de difficile que vous avez réussi à surmonter ?** »
- « **Dans quoi êtes-vous bon ?** »
- « **Dans quoi vos amis / famille diraient que vous êtes bon ?** »
- « **Quel est un bon exemple d'un moment où vous avez assumé votre responsabilité ?** »
- « **Comment avez-vous montré aux autres que vous pouvez être respectueux ?** »
- « **Comment vous y êtes-vous pris pour développer cette amitié ?** »
- « **Quelles habiletés avez-vous pour faciliter la vie familiale ?** »
- « **De quelle façon résolvez-vous les problèmes de façon non violente avec vos amis ?** »
- « **Comment avez-vous obtenu votre emploi et comment faites-vous pour le garder ?** »
- « **Lequel de vos amis vous a invité à mettre fin à la violence ?**
Comment a-t-il fait cela ? »
- « **Y a-t-il un moment où vous avez encouragé quelqu'un à ne pas être violent ?**
Comment avez-vous fait cela ? »

Voici d'autres questions pour les familles vivant de la violence :

- « **Pouvez-vous me dire quelque chose au sujet de votre fille pour laquelle vous êtes fier comme parent ?** »
- « **Comment avez-vous géré la situation familiale en dépit de toutes ces difficultés et complications ?** »
- « **Qu'est-ce que cela dit de vous comme famille ?** »
- « **Qu'est-ce que cela dit au sujet de vos forces ?** »
- « **Quelles forces considérez-vous comme une caractéristique de votre famille ?** »
- « **Saviez-vous cela de vous et de votre famille ?** »
- « **Parlez-moi des autres épreuves que vous avez surmontées ?** »
- « **Quelles idées avez-vous sur ces forces et ces expériences pour vous aider maintenant ?** »

Quand des forces et des habiletés ont été identifiées, la clé du succès est d'inviter la personne

à les employer dans sa vie pour apporter de la sécurité. Ces habiletés peuvent être assez éloignées des stratégies pour apporter de la sécurité, mais l'intervenant doit chercher à faire le lien et / ou inviter la personne à faire le lien. Voici d'autres questions pour inciter la personne à les utiliser dans sa vie :

« **Comment avez-vous fait cela ?** »

« **Saviez-vous cela de vous ?** »

« **Quel serait le premier signe que vous employez davantage ces qualités dans votre vie / famille ?** »

Chapitre 6 : Échelle de progrès et de sécurité.

Questions à échelle.

Les questions à échelle servent à mesurer le progrès de la personne face à ses objectifs, mais elles peuvent aussi indiquer le niveau de capacité, de confiance et de volonté d'atteindre ses objectifs. Évidemment, les réponses sont tout à fait subjectives, mais elles permettent de donner un estimé sur 10 niveaux de la situation. Voici une question utile à poser dans un contexte de violence :

« **Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant que la victime de violence n'est pas du tout en sécurité et 10 qu'elle est totalement en sécurité, où vous situez-vous actuellement ?** »

Chacune des parties impliquées, la victime, l'auteur de la violence ou l'intervenant peuvent donner un chiffre différent. Les questions à échelle amènent un dialogue assumant qu'il y a un continuum du danger à la sécurité. Ces questions permettent aussi aux victimes d'avoir une voix dans cette situation pour assurer leur sécurité. Ces questions sont aussi moins menaçantes que les questions sur la violence, car elles portent sur un meilleur futur.

Questions à échelle pour fixer des buts de sécurité.

Les personnes qui ont commis des gestes violents ne sont pas enclines à en parler. Il est alors plus utile de leur poser des questions sur leur niveau de bien-être général : « **Sur une échelle 0 à 100, 100 étant que vous êtes devenue la meilleure personne possible, où vous placez-vous maintenant ?** » Comme personne ne se met à 100, il y a alors place à amélioration. Voici des questions de suivi à ce sujet :

« **Sur une échelle de 0 à 10, comment êtes-vous satisfait de ce score ?** »

« **Où aimeriez-vous être sur l'échelle ?** »

« **Quand vous serez un point de plus sur l'échelle de la meilleure version de vous-même, qu'est-ce qui sera différent ?** »

« **Où croyez-vous que la victime (ou l'intervenant) vous mettrait sur l'échelle ?** »

« **Que ferez-vous de différent lorsque la victime vous placera plus haut sur l'échelle ?** »

« **Quel aide avez-vous besoin pour monter d'un point sur l'échelle ?** »

Les personnes ne sont pas toutes patientes pour monter d'un point à la fois surtout lorsqu'elles perçoivent des progrès en début de traitement, mais il est préférable de le faire pour augmenter les chances de succès. Toutefois, certaines personnes ne veulent absolument pas avancer sur l'échelle. Selon les auteurs, c'est un indice que la situation est dangereuse.

Pour les personnes qui évitent de parler de la violence, il est possible de poser une autre question semblable :

« **Sur une échelle de 0 à 100, 0 étant que la vie ne peut pas être pire et, 100 la vie ne peut pas être meilleure, où vous situez-vous actuellement ?** » Il n'est pas rare que des personnes ayant commis des gestes violents se placent très bas sur l'échelle, car ils ont subi de nombreuses conséquences à leurs actions. Voici d'autres questions de suivi pour développer des buts de sécurité :

« **À quoi ressemble le bonheur pour vous ?** »

- « **En plus d'être souriant, quoi d'autre feriez-vous quand vous serez plus heureux ?** »
- « **Qu'est-ce que vous seriez en train de faire pour que je réalise que vous êtes plus heureux ?** »
- « **Qui d'autre remarquerait que vous êtes plus heureux ?** »

Ces questions ne sont pas faciles à répondre par le client. Il importe de laisser du temps pour qu'il puisse y répondre. Il peut être utile de faire des vérifications pour vous assurer que le rythme est bon pour le client :

- « **Vous avez travaillé fort aujourd'hui. Est-ce que notre rythme de travail vous convient ?** »
- « **Aurions-nous pu aller plus lentement aujourd'hui ? Plus vite ?** »
- « **Après tout ce travail effectué aujourd'hui, de quelle manière allez-vous prendre soin de vous ce soir ?** »

Voici d'autres questions pour aider à formuler des buts de sécurité :

- « **Supposons une échelle de responsabilité, 0 étant que vous n'assumez aucune responsabilité et 10 vous assumez l'entière responsabilité de ce qui arrive à votre famille. Où vous placez-vous sur l'échelle ?** »
- « **Sur une échelle de 0 à 10, 0 étant que vous n'êtes pas en sécurité du tout et 10 en totale sécurité, où vous placez-vous ?** »
- « **Sur une échelle de 0 à 10, que pensez-vous que devrait être un score raisonnable pour avoir une vie satisfaisante ?** »
- « **Sur une échelle de 0 à 10, comment évaluez-vous que ce score est réalisable ?** »

Il peut être utile de mettre l'échelle sur une feuille de papier avec les deux extrémités afin que la question devienne plus réelle et concrète. De plus, en gardant ces documents, elles servent de rappel pour mesurer les progrès réalisés.

Questions pour évaluer la sécurité.

Voici des questions s'adressant à la personne qui a agi et / ou subi de la violence :

- « **Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant que (la personne agressée) n'est pas en sécurité du tout face à vous et 10 qu'elle est totalement en sécurité, où vous placez-vous sur cette échelle ?** »
- « **Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant que vous ne vous sentez pas du tout en sécurité face à la personne qui vous a agressée, et 10 vous vous sentez complètement en sécurité, où vous placez-vous sur l'échelle ?** »
- « **Est-ce que ces scores sont plus hauts ou plus bas que précédemment ?** »
- « **(Si plus haut) Qu'est-ce que vous avez fait différemment pour accroître la sécurité ?** »
- « **Où (la personne qui se plaint de violence) vous placerait sur l'échelle ?** »
- « **Que ferez-vous de différent quand (la personne qui se plaint de violence) se sentira plus en sécurité ?** »
- « **Qu'est-ce que (la personne qui vous a agressée) fera de différent quand vous vous sentirez plus en sécurité ?** »
- « **(Quand la personne avec un comportement violent a été retiré de la famille) Que ferez-vous de différent qui va convaincre (votre épouse / mère /travailleur social) que vous êtes prêt à retourner à l'école / maison ?** »

En famille ou en groupe, il peut être utile d'utiliser les échelles pour mesurer divers aspects du fonctionnement : auto-contrôle du caractère, capacité de se calmer, frustration, respect, etc. Une façon intéressante d'utiliser les échelles dans ce contexte consiste à inviter chacun à écrire son score sur une feuille et chacun doit deviner le score de chacun. En situation de classe, les questions à échelle peuvent être utilisées pour développer un projet de non harcèlement :

- « **Qu'est-ce qui rend la classe en sécurité ?** »

- « **Sur une échelle de 0 à 10, 0 étant que vous ne vous sentez pas en sécurité du tout et, 10 vous vous sentez tout à fait en sécurité, où êtes-vous ?** »
- « **Qu'est-ce qui arrivera quand vous serez un point plu haut en sécurité ?** »
- « **Que ferez-vous de différent quand vous serez un point de plus en sécurité ?** »
- « **Qu'est-ce qui arrive maintenant qui rend la classe en sécurité ?** »
- « **Que devez-vous faire de plus pour construire plus de sécurité qui arrive déjà ?** »

Questions pour évaluer la probabilité du changement.

Selon les auteurs, la motivation comprend 3 composés : la volonté de changer, la capacité de changer et la confiance de changer. Voici des questions pour évaluer ces 3 aspects :

- « **Si 0 signifie que vous laissez aller les choses et 10 vous faites tout ce qui est possible pour changer, où êtes-vous sur l'échelle ?** »
- « **Si 10 est que vous êtes totalement confiant d'atteindre vos buts et 0 aucune confiance, où êtes-vous sur l'échelle ?** »
- « **Si 10 signifie que vous savez exactement quoi faire pour atteindre vos buts et, 0 vous n'avez aucune idée. Où êtes-vous ?** »

Questions de suivi :

- « **Quel est votre niveau de satisfaction avec ce score ?** »
- « **Où aimeriez-vous être sur l'échelle ?** »
- « **Y a-t-il des moments où vous avez été plus haut sur cette échelle ?** »
- « **Que faisiez-vous de différent alors ?** »
- « **Qu'avez-vous oublié qui marchait pour vous alors ?** »
- « **(Si le score est élevé) D'où vient cette volonté de travailler fort ? Comment avez-vous fait cela ?** »
- « **(Si le score est bas) Comment avez-vous fait pour ne pas descendre plus bas que 2 ? À quoi va ressembler un 3 ? Quelles sont vos chances de monter à 3 ?** »
- « **Quand vous serez un point plus haut, qu'allez-vous noter de différent ?** »
- « **Qu'est-ce que vos proches vont noter de différent sur vous ?** »

Les questions à échelle sont aussi utiles quand il existe un manque de respect :

- « **Si 10 est que vous avez tout le respect possible pour (nommer la personne) et, 0 signifie que vous n'avez aucun respect, où vous situez-vous ?** »
- « **Pourquoi ce n'est pas plus bas ?** »
- « **Quel niveau aimeriez-vous atteindre de sorte que cette personne ait de l'influence dans votre vie ?** »
- « **Qu'est-ce qui marche déjà dans cette direction ?** »
- « **Quel sera la prochaine étape ou signe de progrès ?** »

Évaluer le progrès.

La question pour évaluer le progrès est la suivante :

- « **Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant que le moment où on s'est rencontrés la première fois et 10 votre problème est complètement réglé, où êtes-vous sur l'échelle ?** »

Suit alors une autre question : « **Quel est votre niveau de satisfaction de ce score ?** »

Puis « **Comment vous y êtes-vous pris pour réussir cela ?** »

Par la suite, il est important de mesurer le niveau de sécurité de la victime :

- « **Vous avez évalué la sécurité de (la victime) à 7 la semaine passée, où êtes-vous actuellement ?** »

Les scores obtenus sont subjectifs et ne représentent qu'un moyen de discuter des améliorations avec la personne. Le progrès peut se faire rapidement, mais certaines personnes peuvent se placer sur la défensive, car ils n'ont pas fait de progrès. Selon les auteurs, si la personne rapporte des progrès mais demeure incapable de donner des détails

sur les améliorations, il est probable qu'elle n'a pas changé et que la victime est en danger.

Souvent la victime ne peut se résigner à quitter son partenaire, voici quelques questions pour les aider à évaluer leur sécurité :

- « **Comment savez-vous que vous allez être correct ?** »
- « **Qu'est-ce que je peux faire, qu'est-ce que vous pouvez faire pour m'aider à comprendre que vous serez correct ?** »
- « **Quelles sont les choses qui vous font savoir que vous serez correct ?** »
- « **Pouvez-vous me parler de ces choses. Je ressentirais plus de sécurité si je connaissais ces choses ?** »
- « (Pour les gens qui ont déjà été enfermés chez eux) **Avez-vous un kit de sécurité si vous avez besoin de quitter rapidement la maison ? Gardez-vous une clé de la maison sur vous en tout temps ? Avez-vous une clé d'auto sur vous en tout temps ? Gardez-vous toujours la voiture avec un plein d'essence ? Avez-vous une somme d'argent de dépannage en cas d'urgence ?** »
- « (Pour les jeunes à risque de désorganisation) **Réservez-vous un taxi avant de faire une sortie ? Sortez-vous toujours avec un ami ? Vous assurez-vous que votre cellulaire a une pleine charge avant de sortir ? Êtes-vous d'accord qu'un de vous deux reste sobre lors d'une sortie ?** »
- « (Pour les jeunes ou les aînés qui vivent avec une personne qui nie avoir des comportements violents) **Qui pouvez-vous contacter si vous ne vous sentez pas en sécurité ? Avez-vous un cellulaire ? Est-ce que cette personne est sur votre cellulaire ? Avez-vous un signal secret pour avertir un proche que vous n'êtes pas en sécurité ?** »

Voici des questions pour celles qui ont décidé de quitter la personne avec un comportement violent :

- « **Sur une échelle de 0 à 10, 0 étant que vous n'avez aucune chance de sortir de la situation et, 10 vous avez totalement confiance que votre plan va marcher, où êtes-vous sur cette échelle ?** »
- « **Avez-vous décidé où vous allez vous rendre ?** »
- « **Sur qui comptez-vous pour vous aider ?** »
- « **Y a-t-il des biens de valeur qui vous ne voulez pas laisser derrière vous ?** »

Afin de s'assurer que le plan de sortie est efficace, il peut être utile de questionner à partir du point de vue des proches et même de demander directement à ces proches s'ils ont des doutes sur la solidité du plan. Les auteurs présentent un plan de sécurité composés de trois colonnes : les préoccupations sur le danger de la situation, les preuves de sécurité et à quoi va ressembler la sécurité. L'intervenant est invité à mettre de la couleur sur la colonne selon le niveau de danger. Par exemple, bleu indique sécurité, vert un risque de sécurité et rouge un danger.

Être créatif.

Les échelles peuvent être représentées de façon différente des chiffres de 0 à 10. L'échelle peut être une ligne sur une feuille compilée à chaque semaine où le client indique où il se situe. Un autre client peut préférer dessiner le problème. Par exemple, certains clients parlent d'un nuage rouge pour représenter leur colère. En les questionnant sur l'endroit où ils ressentent cette frustration dans leur corps, il est possible de leur demander la couleur de cette émotion. Ensuite, il peut être intéressant de faire une échelle ajustée à la personne : « **À 0 vous n'avez aucun contrôle sur ce nuage rouge dans votre tête et 10, vous ressentez la paix blanche dans votre poitrine, où êtes-vous ?** » Plus les échelles sont ajustées à la personne, plus il y a des chances d'y répondre et plus la réponse sera honnête.

En protection de la jeunesse, il est intéressant de poser la question à des parents de la façon suivante pour éviter d'avoir des scores à chaque extrémité : « **À 10, vous êtes le meilleur**

parent du monde (en nommant la personne qu'ils considèrent comme tel) et 0, le pire parent, où êtes-vous sur cette échelle ? » Il est plus que probable que même les parents qui sont en négation des problèmes ne donnent pas un 10 et qu'il y ait place à amélioration.

On peut agir de la même façon en violence à l'école : « **Qui dans votre classe / école se comporte le mieux et le pire ?** » Puis : « **Où vous placez-vous sur l'échelle ?** » « **Où aimeriez-vous vous situez ?** » Avec des jeunes enfants : « **Si 0, est le diable et 10, un ange, où êtes-vous ?** » Comme il y a un extrême des deux côtés, cette question est moins menaçante et le score obtenu donne souvent une marge d'amélioration. L'échelle peut s'étendre de 0 à 100 ou même à 1000. Les enfants apprécient les dessins du problème ou d'une échelle. En somme, il est important d'être créatif et de s'ajuster à la personne.

Chapitre 7 : terminer la séance.

Proposer une tâche.

Voici des questions pour choisir une tâche à donner au client en fin de séance :

« **Quelle tâche trouveriez-vous la plus utile pour vous ?** »

« **Supposons que vous partez avec une suggestion, quelle serait-elle ?** »

« **Supposons que vous vouliez vous donner une tâche, quelle serait-elle ?** »

Cette invitation laisse la place à la personne de faire ce dont elle a envie ou de faire quelque chose de différent. Il est important de rappeler que contrairement aux autres approches, les tâches en ABOS n'ont pas à être faites ou à obtenir un certain effet. Elles ne sont que des invitations à noter les progrès et les améliorations. Lorsque la situation reste vague, la tâche invariante peut alors être offerte : « **J'aimerais que vous notiez tout ce qui va bien dans votre vie et que vous vouliez qui se poursuive.** » Cette suggestion aide à préciser un résultat attendu. Les personnes qui sont submergées par des problèmes veulent souvent que tout change, il est alors approprié de leur suggérer de choisir un pas qui sera bon pour eux.

Les auteurs reviennent sur une maxime de Steve de Shazer :

« **Si ce n'est pas brisé, on ne le répare pas.** »

« **Si ça marche, on le fait davantage.** »

« **Si ça ne marche pas, on fait quelque chose de différent.** »

Pour inviter le client à faire davantage ce qui marche, l'intervenant doit questionner le détail des progrès rapportés par le client : « **Comment il a réussi ? Où a-t-il réussi ? Quand a-t-il fait cela ? Quelle qualité a été utile ? Qui a noté le succès ? Qui a aidé dans la situation ?** »

Pour amener le client à faire quelque chose de différent, il n'est pas nécessaire d'être aussi spécifique. On peut lui demander ce qui a été tenté sans succès, puis : « **Quelle serait la plus petite chose que vous pourriez faire de différent de tout ce que vous avez essayé ?** »

Lorsque la personne est incapable de se rappeler une exception ou un progrès, la tâche de faire semblant peut être suggérée : « **Faites semblant que (le prochain pas ou autre comportement) est arrivé pour vous un jour sur deux (ou toute autre variation) et notez ce qui est différent (et /ou notez ce que les autres remarquent de différent chez vous) ?** » Faire semblant aussi longtemps risque de devenir réel et de créer des exceptions. Avec des enfants qui ont de la difficulté à contrôler leur tempérament, les parents sont informés que leur enfant fait des expériences certains jours et qu'ils doivent noter ce qu'ils remarquent de différent, mais ils ne sont pas informés des jours de l'expérience. Cette tâche accroît de beaucoup le contrôle des colères, car les enfants sont trop heureux de déjouer leurs parents.

Pour les personnes qui ont de la difficulté à prendre une décision, par exemple, pour une séparation avec une personne avec un comportement violent, il peut être intéressant de tirer à pile ou face : **« Si vous obtenez face, vous agissez toute la journée comme si vous aviez pris la décision de rester avec votre conjoint même si les choses vont mal et si vous tirez pile, vous agissez comme si vous aviez pris la décision de vous séparer même si les choses se passent bien. »** Il n'est pas rare que la personne relance la pièce de monnaie jusqu'à ce qu'elle obtienne ce qu'elle désire. Cette simple action de tirer une pièce de monnaie aide la personne à savoir ce qu'elle veut et à passer à l'action.

Une tâche de prédiction est utile avec les personnes qui sont incapables d'expliquer un succès ou qu'ils ont tendance à attribuer au hasard ou aux autres. Le client est invité, par exemple, à prédire quand une exception va survenir. Quand ils deviennent habiles à le faire, il devient possible de leur demander : **« Est-ce que ce succès est vraiment dû au hasard ou avez-vous fait quelque chose pour qu'il survienne ? »** Si oui, suit cette question : **« Que devrait-il se produire pour que ce succès se répète ? »**

Voici d'autres suggestions possibles :

- « Continuez de faire ce qui marche et observez ce que vous faites qui est utile et que vous n'aviez pas remarqué jusqu'à maintenant. »**
- « Faites la chose la plus facile qui marche. »**
- « Pensez à tout ce qui vous aide. »**
- « Décidez quelle partie de votre objectif vous voulez atteindre et faites-le. »**
- « Quand un progrès semble une coïncidence ou une chance, cherchez à le comprendre davantage. »**

Évaluer la session et la terminer.

L'ABOS n'a pas un nombre prédéterminé de sessions à faire ; en fait, chaque rencontre est considérée comme étant potentiellement la dernière. La première séance peut suffire pour certaines personnes à obtenir ce qui est satisfaisant pour elles. Si le client désire un autre rendez-vous, il n'a pas à être mené la semaine suivante. En négociant une tâche, l'intervenant peut s'enquérir du temps nécessaire pour l'accomplir ce qui peut orienter sur le choix de l'intervalle pour la prochaine rencontre. Il est important de rappeler qu'une intervention minimale est suggérée dès le début de la première séance avec la question : **« Quand saurez-vous que vous n'avez plus besoin de venir ici ? »** Afin de s'assurer que la rencontre a été bien ajustée à la personne, les auteurs proposent les questions suivantes à la fin de la rencontre :

- « Quelles questions que je n'ai pas posées auraient été utiles ? »**
- « Y a-t-il des questions que vous auriez-souhaité me poser ? »**
- « Sommes-nous restés centrés sur ce qui était important pour vous aujourd'hui de parler ? »**
- « Ai-je oublié quelque chose d'important ? »**

Dans le même ordre d'idée, il est pertinent de demander en cours de séance : **« Est-ce que ce dont nous parlons vous intéresse ? »**

Voici quelques questions de suivi sur le sujet :

- « Oh, ça n'a pas été assez utile. Qu'est-ce que j'aurais pu faire qui aurait été plus utile ? »**
- « Sur une échelle de 0 à 10, 0 étant que cette rencontre n'a pas été utile du tout et 10, étant que ça ne pouvait pas être plus utile, comment évaluez-vous la rencontre ? »**
- « Qu'est-ce que j'aurais fait de différent si vous aviez évalué la rencontre un point plus élevé ? »**
- « Quelles questions ont été les plus utiles ? »**
- « Quel avis me donneriez-vous que je pourrais transmettre à un client dans la même situation que vous ? »**

Rétroaction (Feedback).

L'ABOS reconnaît l'importance de faire une rétroaction au client en fin de séance afin de :

Favoriser la formulation des buts ;

D'inciter le client à porter son attention sur les exceptions reliées aux buts ;

D'encourager le client et les proches à observer ce qu'ils font pour que les progrès surviennent.

Les auteurs proposent de faire une rétroaction verbale qui est un résumé de la rencontre et qui prépare la suggestion. Ils estiment qu'en violence une rétroaction écrite devrait être faite afin de s'assurer qu'ils ont bien saisi la façon de travailler et pour s'assurer de la sécurité des personnes. Ce message devrait contenir quatre éléments : description du problème, les exceptions (ce qui a été tenté), les solutions (comment elles ont été réalisées) et les tâches ou prochain pas. Il est préférable d'utiliser autant que possible les mots du client dans ce document.

Sessions suivantes.

Les rencontres suivantes débutent toujours de la même façon : « **Qu'est-ce qui va mieux ? Qu'est-ce qui s'est amélioré ?** » Cela permet d'amorcer rapidement une conversation sur les progrès plutôt que sur les problèmes. Cela démontre aussi notre intérêt à parler surtout de ce sujet même si les problèmes ne sont pas évités. Il existe diverses options de réponses de la part des clients.

Si les choses vont mieux.

Même en contexte de violence, cette réponse est la plus fréquente. Lorsque la personne rapporte des améliorations, il est important de les détailler : « **Qu'est-ce qui va mieux ? Comment a-t-elle réussi cela ? Où et quand a-t-elle réussi ? Qui a noté le succès ? Ce qui est différent dans les relations ?** » De cette façon, l'intervenant n'a pas à la féliciter, c'est la personne qui le fait elle-même en répondant aux questions. Il importe de vérifier si ce progrès est suffisant pour la personne. Il arrive souvent que la personne s'emballer avec des progrès rapides et désire des buts ambitieux. L'intervenant ne doit pas décourager ses ambitions, mais plutôt respecter ses intentions. Enfin, il est important de vérifier le niveau de sécurité des personnes à chaque rencontre.

Si les choses sont semblables.

Ce genre de réponses est plus fréquent chez les victimes de violence car elles ne s'attendent pas de se relever rapidement des traumatismes subis. En outre, elles éprouvent un fort sentiment de trahison d'avoir été violentée par une personne aimée. Toutefois, il existe toujours de petits progrès, aussi l'intervenant orienté solution doit faire preuve de patience et rechercher de petites améliorations. Ainsi, il peut vérifier pour chacune des journées passées si la journée a été un peu meilleure que d'habitude. Une autre option consiste à poser des questions d'adaptation : « **Comment avez-vous fait pour que les choses ne soient pas pires ? Comment avez-vous fait pour traverser cette période difficile sans perdre espoir et sans faire un retour en arrière ?** » Ces questions permettent d'identifier des qualités ou des habiletés qui pourront être employées pour se rapprocher des objectifs de travail.

Les auteurs proposent une autre stratégie : « **Les problèmes ont des avantages et des désavantages. Comment pourriez-vous garder les avantages tout en vous défaisant des inconvénients ?** » Il peut arriver que des personnes reconnaissent alors que les problèmes sont de vieux amis et qu'ils servent d'excuses pour ne pas prendre la responsabilité de changer. Dans cet ordre d'idée, l'intervenant peut alors demander : « **Est-ce que cela vous convient que le problème domine votre vie ?** » Voici des suggestions de tâches lorsque le progrès semble lent ou inexistant :

- « À chaque jour, faites une petite chose qui est bonne pour vous. Nous discuterons de la différence que cela fait pour vous. »
- « À chaque jour, notez quoi d'autre vous pouvez faire qui serait bon pour vous et dont nous pourrions parler par la suite. »
- « Gardez à l'esprit les bons choix que vous faites et dont nous pourrions parler. »
- « Comme vous ne pouvez pas vaincre le problème, que pourriez-vous faire pour l'empêcher de grossir ? Commencez avec de petits pas. »
- « Faites semblant que vous êtes dans votre futur idéal et notez la différence que cela fait pour vous et nous en reparlerons. Notez ce que vous faites de différent de ce que vous faites maintenant. »
- « Faites quelque chose de gentil pour vous mais méchant pour le problème. Notez quelle différence cela fait ? »
- « Les problèmes cherchent à nous mêler et à prendre contrôle de nos pensées. Observez certaines choses que vous vous dites qui vous aide à vous opposer au problème et à ses mensonges. »
- « Choisissez une journée et faites quelque chose de vraiment très différent. »

Quand les choses vont plus mal.

Les choses vont mal habituellement chez les personnes qui ont perdu espoir car ils sont aux prises avec de sérieux problèmes depuis longtemps. Voici des questions proposées par les auteurs dans ces circonstances :

- « Qu'est-ce qui a gardé vivant votre espoir durant toutes ces années ? »
- « Supposons que vous ayez plus d'espoir, quelle différence cela ferait-il dans votre vie ? »
- « Quelle est la plus petite différence qui vous donnerait plus d'espoir ? »
- « Quand avez-vous ressenti plus d'espoir ? Comment vous y êtes-vous pris ? » (On peut faire le tour de divers moments dans sa vie et demander comment elle se voyait alors dans ces moments)
- « Si vous pouviez consulter cette partie de vous qui a de l'espoir, quel avis vous donnerait-elle pour faire face à cette situation difficile actuelle ? »
- « Quand vous pensez à l'espoir, à quoi cela ressemble-t-il ? »
- « Qu'est-ce que cela signifie pour vous d'avoir survécu à ces traumatismes ? »
- « Quand ces choses terribles ne vous semblent-elles pas aussi terribles ? Qu'est-ce qui est différent alors ? »
- « Qu'est-ce que vous faites de différent quand les problèmes ne vous affectent pas autant ? »
- « Quand serez-vous capable de dire que vous composez un peu mieux avec ces choses terribles ou que les choses vous semblent un peu plus faciles ? »

Il importe d'aller lentement avec ces personnes, de poser des questions pour qu'elles réalisent qu'elles ont du pouvoir pour de petites choses dans leur vie. Les suggestions devraient donc être très petites et être en harmonie avec ce qu'elles font déjà.

Chapitre 8 : intervention de groupe.

Employer les liens.

L'intervention de groupe contredit des dictats de l'ABOS qui affirme que chaque personne est unique et que l'intervention a une durée déterminée. Malgré ces limitations, l'intervention de groupe s'avère efficace en violence surtout si on utilise les connections entre les individus et le but commun qu'ils partagent.

Avantages du groupe.

Le groupe offre l'avantage d'utiliser l'effet de support et d'apprentissage pour aider ses pairs. Les personnes réalisent qu'elles ne sont pas seules et qu'elles vivent des émotions semblables. Elles peuvent entendre les solutions des autres et les transformer pour les adapter à leur situation. Elles peuvent aussi rapporter leur succès et recevoir de l'encouragement du groupe. Cette activité peut aussi être agréable et favoriser l'accroissement de l'énergie. En voyant les solutions simples et efficaces des membres, elles peuvent ressentir plus d'espoir face à leur situation.

Organiser un groupe.

Pour organiser un groupe en violence, il est essentiel de bien connaître les opinions des personnes référentes sur une telle activité. Il est fréquent que les personnes se désistent quand la pression de la justice disparaît. Il est donc important de procéder à une évaluation individuelle pré-groupe. Il faut penser aussi à la durée et à l'intervalle des rencontres. Il importe de prévoir un minimum de rencontres en ABOS comme il est intéressant d'encourager le développement d'un groupe d'auto support après l'activité. La durée de la rencontre peut être courte pour les personnes à l'aise de parler facilement ; mais elles devraient être allongées pour celles ayant de la difficulté à parler de leur comportement, ce qui est le cas des personnes avec des comportements violents. Avec l'ABOS, il est de coutume de prévoir les 2 ou 3 premières rencontres à chaque semaine et d'espacer par la suite les rencontres. Cependant, des programmes d'une ou deux journées donnent aussi de bons résultats.

Il importe d'assurer la sécurité du groupe avec des règles de confidentialité, un discours de non jugement et de non blâme. Choisir un co-animateur permet d'avoir un autre point de vue sur les interventions à faire. Des règles de fonctionnement sont essentielles pour garder l'harmonie et la sécurité du groupe. Il faut aussi prévoir un lieu physique, une disposition adéquate de la salle, la façon de faciliter le transport, une pause, des rafraîchissements, du matériel pour les exercices.

Formuler les règles.

Les règles sont essentielles au bon fonctionnement du groupe. Les auteurs suggèrent que les participants en violence devraient être exclus du groupe s'ils manquent plus d'une session. Les participants devraient aussi parler de leurs idées et de leurs buts. Chacun devrait avoir formulé un but à la troisième séance. Aucune violence n'est tolérée, la confidentialité des propos durant la session est nécessaire, les blâmes ne sont pas acceptés ni l'intoxication. D'autres règles peuvent être proposées par le groupe telles que les comportements qui nuisent au bon fonctionnement.

Principes de pratique en groupe.

La première étape du groupe consiste à ce que chacun formule un but. Avec des personnes au comportement violent, il peut être aidant de commencer avec une discussion sur les compétences. Cependant, cette idée ne suffit pas toujours à aider certains participants timides ou ayant peu d'idées sur un changement à initier. Les auteurs proposent un processus pour faciliter ce travail :

Offrir un questionnaire pour le but.

Discuter en pair pour discuter de leurs idées sur un but.

Faire un tour en groupe sur leurs buts ; l'animateur reformule en termes positifs, concrets et en faisant des liens entre les membres.

Un facilitateur prend note des buts de chacun qui sert de référence pour les rencontres subséquentes.

Voici d'autres consignes au sujet des buts :

Persister dans la formulation de buts clairs et bien formulés.
Obtenir le plus de détail possible.
Ne pas se laisser distraire par d'autres enjeux.
Ne pas suggérer un but ou travail plus difficile que celui du participant.
Répéter un but qui est bien formulé.
Employer une échelle pour illustrer l'engagement de chacun face à son but.
Noter les efforts pour collaborer.
Ignorer les commentaires non reliés aux buts et rediriger la conversation vers les buts.

Comme en individuel, la formulation des buts peut se faire avec la question miracle, les questions à échelle, les meilleurs espoirs. Il n'y a pas de limite à la créativité.

Exemple de groupe en gestion de la colère de gestion des conflits.

Les auteurs proposent une structure de groupe pour hommes avec comportements violents.

Session 1

Activité brise-glace.

Formulation des buts et négociation des règles du groupe.

Discussion sur un thème : la colère ; son but, ses effets dans leur vie ; recadrage sur une valeur positive de la colère : occasion de résolution de conflits.

Tâches : observer quand il y a une gestion saine de la colère et des conflits.

Session 2 à 8

Introduction.

Revue de la semaine : retour sur les exceptions et les progrès en lien avec leurs buts.

Nouveau thème : un à chaque semaine :

Établir un lien.

Écoute active.

Parler de façon assertive.

Rester calme 1 (relaxation et respiration).

Rester calme 2 (auto verbalisation positive).

Résolution de problèmes (trouver de bonnes solutions).

Rassembler le tout (utiliser toutes les habiletés).

Pratique des habiletés en petit groupe (ou 2 à 2).

Tâches suggérées en petits groupes.

Conclusion et résumé.

Session 9

Retour sur le contenu présenté.

Retour sur les buts.

Penser au prochain pas. Prévoir un support pour la suite.

Cérémonie d'encouragement.

Rétroaction du groupe : chacun donne un feedback sur le groupe et sur les individus.

Fermeture.

Gérer les membres difficiles d'un groupe.

Il est rare que tout un groupe soit difficile et, quand c'est le cas, c'est habituellement le résultat de mauvaises communications avec les référents. Les auteurs racontent qu'un groupe a dû être interrompu après deux rencontres car les jeunes hommes parlaient de sexe et ne voulaient respecter aucune règle. Les référents les avaient informés qu'ils pouvaient parler de n'importe quel sujet et que tout resterait confidentiel. En dehors de cela, habituellement, les membres difficiles sont ceux qui parlent trop et / ou pas assez. Avec les personnes timides, il est possible de parler de la timidité et d'inviter ensuite tout le monde à s'exprimer

sur le sujet. Avec les membres trop bavards, il est important de rappeler la règle de ne pas interrompre les autres ou quand ils prennent une respiration de poser la question : « **De toutes les suggestions de X, laquelle vous trouvez la plus utile pour vous ?** »

Si un membre est négatif envers le groupe, il est possible de demander : « **Qu'est-ce que le groupe fait de différent quand vous trouvez le groupe utile ?** » et surtout : « **Que ferez-vous de différent quand le groupe sera plus utile pour vous ?** » Évidemment, il est possible de poser des questions : « **Quand, où et comment le groupe est utile pour les membres ?** »

Les victimes oubliées.

Les personnes âgées sont souvent la catégorie de victimes oubliées par le système si bien qu'à la fin de leur vie, elles s'ouvrent sur la vie de misère qu'elles ont vécu avec un partenaire au comportement violent. Il est important de rester vigilant sur ces situations et d'offrir des opportunités de les intégrer dans une activité où elles peuvent s'ouvrir sur leur situation difficile.

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 et les proches. Après les premiers chapitres décrivant la façon d'installer une relation de partenariat et de formuler les buts, ce texte recense les stratégies pour trouver et questionner les forces, pour mesurer les progrès et la sécurité des proches, pour terminer les séances et pour explorer l'intervention de groupe. Tout au long du livre, les auteurs ont proposé de nombreux exemples d'intervention en situations cliniques complexes (personnes niant le problème, personnes qui parlent peu, personnes moins coopératives, etc.) tout en favorisant le partenariat.

Comme les auteurs, nous estimons que la relation de collaboration est le premier pas pour assurer la sécurité de chacun. 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 est probable que l'intervenant cherche trop à ce 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 ses 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 seconde 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 en violence (Quatre premiers chapitres)**. L'Art du Possible. Vol 9, no 3.
2. 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.
3. Turnell, A. & Edwards, S. (1999) **Signs of Safety. A Solution and Safety Oriented Approach to Child Protection Casework**. New-York: Norton.

Le coin des lecteurs.

Question de Alberte : « *Je travaille dans une maison pour femmes victimes de violence depuis plus de 20 ans. Je suis vraiment intéressée à vos articles et à essayer votre approche. Cependant, j'ai de la difficulté à appliquer l'approche avec certaines femmes qui veulent retourner vivre avec leurs agresseurs. Je sais bien que je ne dois pas argumenter avec elles ni chercher à les convaincre de les quitter et qu'elles ont besoin de cheminer avant d'en arriver à cette décision. Avez-vous des idées comment je peux les aider à cheminer avec l'approche?* »

Merci Alberte pour ta question qui rejoint le thème de cet article portant sur l'intervention en violence. Je te félicite de persévérer à travailler dans ce secteur d'intervention difficile et de vouloir expérimenter l'ABOS avec tes clientes. Je vois que tu sais qu'il est inutile et même contreproductif de chercher à les convaincre de quitter leur conjoint. Je suis assez certain que tu t'assures que ces femmes demeurent en sécurité suite à leur décision. Cependant, je crois que les questions à échelle sont très utiles pour s'assurer que la personne soit en sécurité. Je te réfère au résumé du chapitre 6 de cet article qui détaille ces questions pour mesurer le progrès et, surtout, pour assurer la sécurité.

Avant de vérifier le niveau de sécurité, je m'intéresserais **d'abord au progrès** que cette femme a fait durant le suivi avec toi de façon à faire une synthèse de la démarche tout en évitant de se placer dans une posture de confrontation.

« **Sur une échelle de 0 à 100, 0 étant que la vie ne peut pas être pire et, 100 la vie ne peut pas être meilleure, où vous situez-vous actuellement ?** »

« **Où croyez-vous que (votre amie, ou un proche significatif ou l'intervenant) vous mettrait sur l'échelle ?** »

Suit alors des questions de suivi :

« **Quel est votre niveau de satisfaction de ce score ?** »

« **Sur une échelle de 0 à 100, que pensez-vous que devrait être un score raisonnable pour avoir une vie satisfaisante ?** »

« **Où aimeriez-vous être sur l'échelle ?** »

« **Quel est le niveau le plus élevé que vous avez atteint dans votre vie ?** »

« **Qu'est-ce qui était différent à ce moment ?** » (Faire détailler au maximum)

« **Comment vous y êtes-vous pris pour réussir cela ?** »

« **Qu'avez-vous oublié qui marchait pour vous alors ?** »

« **Quand vous serez un point de plus sur l'échelle de la meilleure version de vous-même, qu'est-ce qui sera différent ?** »

« **Que ferez-vous de différent lorsque (votre amie, ou un proche significatif ou l'intervenant) vous placera plus haut sur l'échelle ?** »

« **Quelle aide avez-vous besoin pour monter d'un point sur l'échelle ?** »

Tout en permettant un bilan de la démarche, ces questions permettent à la personne de situer son bien-être général et de considérer ce qui lui reste à accomplir pour obtenir un niveau satisfaisant. La personne est aussi dans une **meilleure disposition pour évaluer son niveau de sécurité**.

Voici la première question à poser :

« Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant que tu n'es pas du tout en sécurité en retournant vivre avec ton conjoint et 10 que tu es totalement en sécurité, où te situes-tu actuellement ? »

Si le score t'apparaît trop haut, tu peux alors poser cette même question à partir du point de vue de personnes bienveillantes de son entourage.

Suit alors des questions de suivi :

« Quel est ton niveau de satisfaction de ce score ? »

« Où aimerais-tu être sur l'échelle ? »

« Est-ce que ces scores sont plus hauts ou plus bas que précédemment ? »

« (Si plus haut) Qu'est-ce que tu as fait différemment pour accroître la sécurité ? »

« Que feras-tu de différent quand tu te sentiras plus en sécurité ? »

« Qu'est-ce que (la personne qui vous a agressée) fera de différent quand tu te sentiras plus en sécurité ? »

Si tu persistes à craindre pour la sécurité de la femme, voici des questions pour prévoir un kit de sécurité :

« Comment sais-tu que tu vas être correct ? »

« Qu'est-ce que je peux faire, qu'est-ce que tu peux faire pour m'aider à comprendre que tu seras correct ? »

« Quelles sont les choses qui te font savoir que tu seras correct ? »

« Peux-tu me parler de ces choses. Je ressentirais plus de sécurité si je connaissais ces choses ? »

« As-tu un kit de sécurité si tu as besoin de quitter rapidement la maison ? Gardes-tu une clé de la maison sur toi en tout temps ? As-tu une clé d'auto sur toi en tout temps ? Gardes-tu toujours la voiture avec un plein d'essence ? As-tu une somme d'argent de dépannage en cas d'urgence ? »

« Qui peux-tu contacter si tu ne te sens pas en sécurité ? As-tu un cellulaire ? Est-ce que cette personne est sur ton cellulaire ? As-tu un signal secret pour avertir un proche que tu n'es pas en sécurité ? »

Je t'invite aussi à te rappeler les succès que tu as obtenus dans de telles circonstances. 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 ? »

« Si des collègues t'avaient observée, qu'est-ce qu'ils auraient remarqué de différent dans ton intervention pour expliquer 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 tes succès) avec tes clients les plus difficiles ? »

J'espère que cette réponse peut t'aider dans ton travail quotidien auprès de tes clientes. Il est donc essentiel pour mener à bien ce travail d'éviter de conseiller la personne et de garder la foi en elle et de maintenir un regard positif même si elle semble vouloir minimiser la situation. En restant neutre, l'intervenant invite le client à avoir une réflexion sans pression sur sa situation de sorte qu'elle puisse prendre la meilleure décision sur sa vie tout en assurant sa sécurité. La meilleure façon de faire cheminer une personne est de ne pas mettre de pression et de leur faire confiance. Malgré cette posture idéale, il est possible que ces femmes aient besoin de plus d'un séjour en maison d'hébergement pour s'éloigner de personnes avec un comportement violent.

Bonne chance Alberta dans ta progression de l'application de l'ABOS avec tes résidentes !

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

Prochaines formations en ligne en direct du Centre Psycho-Solutions Printemps 2023

[Accédez directement à la page web](#)

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

Montréal : 23 et 24 février 2023

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

Montréal : 2 mars 2023

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

Montréal : 3 mars 2023

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

Montréal : 9 et 10 mars 2023

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

Webinaires en direct : 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/>