



Yves Gros-Louis, psychologue

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

L'approche orientée vers les solutions, ...

... l'expression d'une vision différente!

			Approches	
			Traditionnelles	Orientée vers les solutions
Quant à l'intervention	son objet	causes	Il existe des causes profondes (passées ou présentes) et sous-jacentes et l'intervenant doit les identifier.	<i>L'orientation des efforts n'est pas vers le passé mais plutôt vers le futur, vers le changement souhaité.</i>
		symptômes	L'amélioration ou la disparition des symptômes est inutile ou même néfaste sans résolution des causes profondes sous-jacentes. Les symptômes remplissent des fonctions (individuelle ou familiale).	<i>L'étiquette de « symptôme » est arbitraire et dépend du <u>contexte</u> et de l'<u>interprétation</u>. Le symptôme n'est jamais présent 24 heures sur 24, sept jours sur sept à son maximum d'intensité. <u>Il existe toujours des exceptions au problème.</u></i>
	ses objectifs	L'accent est mis sur l'identification et la correction de la pathologie et du déficit.	<i><u>L'accent est mis sur la santé mentale, sur ce qui est changeable, sur les solutions et les habiletés plutôt que sur la pathologie.</u></i>	
Quant aux conditions du changement	conscience et insight	La conscience ou l'insight est nécessaire pour un changement ou une résolution du symptôme.	<i>Il n'est pas <u>nécessaire de connaître la cause ou la fonction du symptôme pour le résoudre.</u></i>	
	motivation	Les clients sont ambivalents devant le changement.	<i>Les clients sont motivés à changer mais ils <u>peuvent ne pas être d'accord</u> avec les idées du thérapeute sur la façon de changer.</i>	
	résistance	Les clients résistent consciemment ou inconsciemment au changement.	<i>Il importe d'inciter le client à « faire quelque chose ». Il faut trouver <u>un filon vers un changement positif</u> et l'encourager. Ils cherchent des solutions qui leur apparaissent les plus utiles pour eux.</i>	
	temps et durée	Le véritable changement demande du temps et les interventions brèves n'ont pas de résultats durables.	<i>Le changement et la résolution rapide des problèmes sont possibles, d'ailleurs, <u>le changement est inévitable.</u></i>	

Des découvertes au service du quotidien !

Quelques mots sur la pratique axée sur les faits (evidence based practice)

- ❑ un courant de pensée contemporain (intégrer les avancées de la recherche à la pratique)
- ❑ un mouvement en marche dans divers milieux (médecine, santé mentale, éducation, etc.)
- ❑ une approche basée sur les méta-analyses statistiques (des milliers d'études)

40 ans de recherche en psychothérapie, un bilan déconcertant !

- ❖ **La meilleure thérapie ?** *La majorité des études cherchent à démontrer la supériorité d'une approche sur les autres, hors :*
 - aucune approche ne se révèle supérieure selon prépondérance des résultats ;
 - quand on corrige les biais expérimentaux (abandons, mesures...), les approches comportementales-cognitives affichent des résultats égaux aux autres approches ;**Malgré tout, les personnes ayant bénéficié d'une psychothérapie présente des améliorations supérieures à celle des groupes-contrôle.**
- ❖ **La durée la plus efficace ?**
 - Peu importe l'approche, la thérapie a tendance à être brève : une moyenne de 6 à 10 rencontres.
 - Même la thérapie brève ne raccourcit pas le traitement.
 - Si on fixe des limites sur le nombre de rencontres, la thérapie va durer plus longtemps que sans limites.
- ❖ **La meilleure formation ?**
 - Même la formation des thérapeutes n'est pas reliée au succès de la thérapie!
- ❖ **Au-delà des apparences, ...**
 - ...ce sont les similarités plutôt que les différences des psychothérapies qui expliquent les résultats ;
 - ... les clients rapportent rarement que la méthode a fait une différence, ils avancent plutôt des facteurs de la relation (être compris, respecté, etc.) comme facteurs explicatifs ;
 - ...Les clients percevant leur thérapeute comme n'adhérant pas de façon rigide à un point de vue particulier sont plus satisfaits de leur thérapie.

Les quatre facteurs clefs

Les facteurs communs aux approches expliqueraient une plus large part des changements observés et des bénéfices obtenus que les éléments les différenciant.

40%	30%	15%	15%
Le client et les changements extra thérapeutiques	La relation thérapeutique	L'espoir	La méthode

Pour déconstruire les impossibilités

- **Introduire le doute** : « *ce que vous (ou le médecin) appelez une dépendance...* »
- **Remplacer l'étiquette** par un mot du quotidien : « *une période triste* », « *un manque de contrôle* », « *difficulté à compléter vos travaux scolaires* »
- **Remplacer le verbe « être ... »** par : « *sentir, avoir la sensation de, porter à penser que, ...* »
- **Reformuler les adverbes absolus** « toujours » et « jamais », par « *souvent, jusqu'à maintenant, occasionnellement* »
- **Ébranler les certitudes** par : « *plutôt d'avis que, vous croyez pour le moment* »
- **Mettre le problème au passé** : « *quand vous buviez, quand vous étiez plus triste* »
- **Recadrer les perceptions négatives**: « *faire l'entêté est dérangement pour un parent mais utile dans la vie ...* »

Pour construire les possibilités

- **Présupposer** : « *Parlez-moi des moments où vous réussissez? Vous avez déjà beaucoup de chemin de parcouru ! Quoi d'autre?* »
- **Préférer le « quand » au « si »** : « *quand vous aurez cessé de ..., quand vous aurez identifié votre programme d'études ...* »
- **Manifester de l'étonnement face aux succès et aux exceptions pour inciter à en parler davantage.**
- **Complimenter sincèrement sur les forces, les habiletés, les solutions.**
- **Blâmer positivement la personne d'être responsable des succès** : « *Comment avez-vous fait pour...?, Où avez-vous trouvé cette idée?, Quelles habiletés cela témoigne-t-il de vous?* »

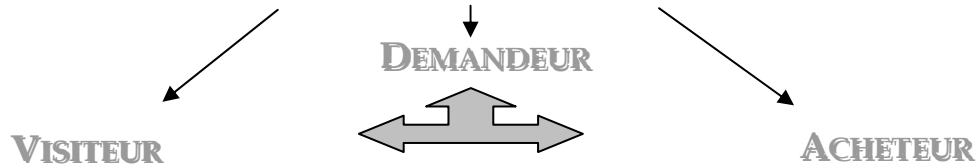
L'A.B.C. de l'intervention en tableau

ÉTAPES		CONCEPTS		TECHNIQUES	
A	Créer L'Alliance	Alliance	Visiteur	Utiliser les mots et les images du monde du client	
		Collaboration	Plaignant Acheteur	Se mettre au diapason de l'énergie et du débit (non-verbal)	
B	Clarifier les Buts	Espoir	Futur	<u>Question-miracle</u>	
			Miracle	<u>Questions relationnelles</u>	
C	Mobiliser le Changement	Solution	Ressources	<u>Questions d'exceptions</u>	
			Progression	<u>Questions d'échelles</u>	
			Renforcement	<u>Blâmes positifs et compliments</u>	
			Action	<u>Tâches-types</u>	
VALIDATION					
LANGAGE-SOLUTION					

Schéma du LE CHEMIN VERS LES SOLUTIONS *

A

Créer l'Alliance, semer l'espoir et trouver la motivation



B

Clarifier les Buts (critères de qualité)

- | | |
|-----------------------------|---|
| Questions d'éclaircissement | ? Comment saurez-vous que vous n'aurez plus besoin d'être ici ?
? Qu'est-ce qui sera différent alors ? |
| QUESTION MIRACLE | ? Après le miracle, quel est le premier signe qui surviendra ?
? Que ferez-vous de différent ?
? Quoi d'autre ? (3-4 fois) |
| QUESTIONS RELATIONNELLES | ? Qui sera le premier à remarquer ce changement ?
? Que vont-ils remarquer de différent ?
? Comment vont-ils réagir envers vous en observant cela ?
? Comment allez-vous réagir envers eux alors ? |

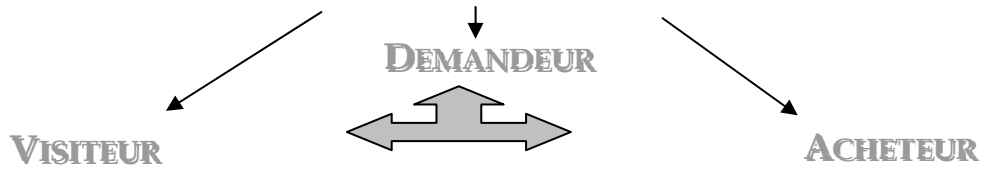
C

Mobiliser le Changement

- | | |
|------------------------------|---|
| QUESTIONS D'EXCEPTIONS | ? Quand diriez-vous que ce miracle s'est produit la dernière fois même un tout petit peu ?
? Quelle différence sera a-t-il fait ?
? Comment avez-vous fait pour que ce miracle arrive ? |
| QUESTIONS D'ÉCHELLES | ? Sur une échelle de 1 à 10, où 10 est le lendemain du miracle et 1 le contraire, où vous situez-vous aujourd'hui ?
? Comment avez-vous réussi à être à « 3 » ?
? Que ferez-vous de différent à « 4 » ? |
| BLÂME POSITIF
COMPLIMENTS | ? Comment avez-vous fait pour ... ?
📦 Ça prend beaucoup de ... pour ... c'est ... ! |
| TÂCHES | 👁 d'observation
🦶 d'action |

*Traduction libre et adaptation de « Road map to solutions » dans Gerald B. Sklare. Brief counseling that works. A solution-focused approach for school counsellors.

Créer l'Alliance, semer l'espoir et trouver la motivation*



Description

- Poussé par un autre
- Pas de problème
- Pas responsable

- Se plaint d'un autre
- A un problème
- Pas responsable

- Vient pour lui-même
- A un problème
- Responsable

Approche

- Traiter en hôte
- Souligner les talents
- Chercher l'étincelle

- Sympathiser
- Féliciter la ténacité
- Surveiller les ouvertures

- Semer l'espoir
- Relever les exceptions
- Défaire l'impossible

Questions

*Ce que le référant attend que tu changes ?
Ce qui doit changer pour que le référant te laisse en paix ?
Quand cela arrive-t-il ?
Comment faites-vous ?*

*Ce qui sera différent suite à ce changement de l'autre ?
Comment réagirez-vous alors ?
Quand cela arrive-t-il ?
Comment faites-vous ?*

*Ce qui sera différent en fin de traitement ?
Comment le saurez-vous ?
Quand cela arrive-t-il ?
Comment faites-vous ? Quoi d'autre ?*

Tâches

Pas de tâche

Tâche d'observation

Tâche d'action

LES BUTS DE QUALITÉ SONT ...

...significatifs.

- Une belle occasion de créer l'alliance.
- Dans les mots du client : ils amènent plus d'adhésion que les mots du thérapeute.
- Ce sont les objectifs du client : accepter entièrement sa proposition; ex :« *sauver mon mariage* ».
- Ils parlent de ses désirs et préoccupations.
- Ils sont tournés vers l'avenir : ex « *je serai capable d'accepter un compliment* » etc.

...concrets et mesurables.

- Ils sont en « vidéo » : qu'on puisse filmer un vidéo de l'atteinte de l'objectif.
- Ils évoquent de multiples perspectives : ce que verraient l'entourage comme changement.
- Ils identifient des signes que le but est en voie d'être atteint.
- Ils évitent les mots vagues : être heureux ou s'affirmer. Il faut demander des sous questions : « *Ce que vous (ou les autres) vont noter de différent quand vous serez heureux (ou affirmatif)?* »

...positifs.

- Ils proposent un progrès, un « plus » dans la vie du client.
- Ils identifient ce qu'il désire voir arriver plus souvent dans sa vie.
- Ils évitent le négatif : cesser ou diminuer une difficulté demandent des sous questions . « *Ce que vous ferez à la place de cette difficulté (ou quand cette difficulté sera disparue)?* »

...interactionnels.

- Ils permettent de mobiliser la personne et de vérifier l'écologie du changement.
- Ils décrivent l'impact de l'objectif atteint sur les personnes de l'entourage.
- Ils sont circulaires : « *Comment vous réagirez à cet impact sur les autres?* » On peut continuer cette boucle encore pour augmenter l'attrait de l'objectif.
- Un critère nécessaire en situation où il y a un contexte de couple ou familial.

... réalisables.

- Ils sont sous le contrôle du client : il est le seul responsable de la réussite.
- Ils sont réalistes : « *Ce qui vous laisse croire que cet objectif est possible?* »
- Ils évitent ce qui relève des autres : voir intervention avec plaignants.
- Il faut trouver le méta-objectif si le but semble trop gros ou hors contrôle.

...recadrés en étapes.

- Les étapes permettent de les rendre plus accessibles, plus proches du quotidien.
- Ils identifient les premiers signes : « *Le plus petit changement qui vous dira que vous allez vers cet objectif?* »
- Ils sont utiles dans de long processus : « *Ce qui vous indiquera que vous êtes sur la voie de prendre cette décision (ou de perdre 50 livres)?* »
- Ils aident à gérer les situations de crise : « *Ce qui se passera dans les prochaines heures (ou pendant la rencontre) pour sentir que la crise se résorbe?* »

...évolutifs et exigeants.

- Il faut éviter de présumer que le client sait ce qu'il veut au départ : souvent, c'est à la fin qu'il découvre ce qu'il voulait.
- C'est un processus dynamique : les premiers changements amènent des remises en questions, donc il faut réviser et clarifier régulièrement les objectifs.
- Ils doivent être perçus comme exigeants de travailler fort : encouragent l'effort et recadrent l'échec.

La QUESTION MIRACLE ...

... consiste essentiellement à faire imaginer une journée idéale où l'objectif est atteint.

... fait détailler davantage l'objectif, le rend plus près du quotidien.

... stimule l'espoir et le désir d'aller dans cette direction rapidement.

... cherche à s'assurer que les réponses respectent les qualités d'un bon objectif.

... permet de détailler les changements à partir du point de vue des proches.

La QUESTION MIRACLE classique

« Je veux vous poser une question légèrement différente maintenant. Vous devez utiliser votre imagination pour cela. Supposez que vous retournez à la maison et que vous allez au lit à l'heure habituelle et vous vous endormez. Pendant que vous dormez... un miracle survient... et les problèmes pour lesquels vous venez consulter sont résolus... juste comme un cela (claquer les doigts). Puisque vous dormiez, vous ne êtes pas rendu compte que le miracle est arrivé... Quels sont les premiers petits signes qui vont vous indiquer le lendemain matin qu'il s'est produit un miracle pendant la nuit et que votre problème est résolu? Qui sera le premier à le constater ?»

Les variantes de la QUESTION MIRACLE

- *« Imaginez-vous dans ... vous aurez résolu ce problème ... Qu'est-ce qui sera différent dans votre vie et qui indiquera que ce problème est disparu? »*
- *« Supposons qu'en traversant la porte magique votre problème est résolu, comment le saurez-vous? »*
- *« Supposons que j'aie une baguette magique et je puisse résoudre ce problème. Quelle différence cela fera-t-il? »*
- *« Imaginez qu'un an a passé et que vous m'écrivez une carte postale avec de bonnes nouvelles... Qu'allez-vous m'écrire? »*
- *« Imaginez que vous écrivez à une personne et à une date de son choix dans le futur. Décrivez-lui comment votre vie est meilleure et différente. »*

Important

Il n'est pas nécessaire de poser la question classique .

Il faut essentiellement
permettre de s'imaginer dans un avenir meilleur et possible.

Les **QUESTIONS RELATIONNELLES** sont ...

- ... des questions posées à **travers le point de vue d'une personne significative** : **vivante ou décédée, réelle ou imaginaire** (Batman, Astérix, etc.), **relation passée ou actuelle, animal** (chat, mouche) **ou objet** (caméra vidéo, poupée, symbole) ;
- ... des questions **utiles quand le client ne donne pas une réponse claire** à une question ;
- ... des questions utiles **en couple**, avec des **enfants**, des **adolescents**, des **plaignants** et des **visiteurs** ;
- ... des questions qui permettent de **recadrer, valider, voir autrement** : *« Si votre amie était ici que dirait-elle sur vos qualités, sur ce succès? ».*

Mobiliser le Changement en trouvant les forces du client avec ...

...la QUESTION D'EXCEPTION classique.

- « *Quand diriez-vous que ce miracle s'est produit la dernière fois même un tout petit peu? »*
- « *Quand avez-vous moins ce problème? »*
- « *Quand avez-vous réussi à contrôler votre ...? »*

...la séquence de questions.

1. « *Quelle différence cela fait-il pour vous quand cela arrive? »*
2. « *Comment faites-vous pour que cela arrive? » « Que dirait votre famille sur ce qui vous a aidé à réussir cela? »*
3. « *Quelle est la première petite étape pour que cela arrive de nouveau? »*

...la question sur les changements pré-intervention.

- « *Nous avons remarqué que plusieurs personnes notent que des choses vont mieux entre le temps où ils prennent rendez-vous et le moment où ils se présentent pour la première rencontre. Avez-vous noté de tels changements dans votre situation? »*

...les questions d'adaptation.

- « *Après avoir entendu votre histoire éprouvante, il est facile de comprendre que vous n'avez plus d'espoir. Mais comment faites-vous pour continuer à vivre à chaque jour malgré tout ce qui vous est arrivé? »*
- « *Comment faites-vous pour affronter le quotidien à chaque jour? »*
- « *Comment faites-vous pour que vos enfants ne soient pas affectés par votre situation? »*
- « *Comment faites-vous pour que les choses ne s'aggravent davantage? »*
- « *Comment avez-vous fait pour passer les dernières heures et vous présenter à mon bureau? »*

...les questions sur l'utilisation des ressources de la personne.

- **Rechercher les habiletés, les talents, les loisirs, les intérêts, les signes de résilience et de succès :**
 - « *Quelles sont vos réussites, ce dont vous êtes fier? »*
 - « *Dans quel domaine excellez-vous?»*
 - « *Quelles difficultés (ou épreuves) avez-vous résolu dans votre vie? »*
- **Utiliser la compétence pour résoudre la difficulté :**
 - « *Comment pouvez-vous utiliser cette habileté (ou succès) pour votre situation?*
 - « *En prenant votre talent de dressage de chevaux, comment allez-vous dresser votre patron? »*
 - « *Quelles stratégies utilisées pour surmonter votre abus allez-vous employer pour atteindre votre objectif? »*

Les QUESTIONS D'ÉCHELLES

Quelques exemples utiles

- « Si 10 est le miracle (atteinte de l'objectif) et 1 le pire moment, comment évaluez-vous votre fonctionnement actuel de 1 à 10? »
- « Qu'avez-vous fait pour passer à «3 » ? »
- « Quand vous serez à « 4 », que ferez-vous de différent?, Que verra votre conjointe de différent? »
- « Quand avez-vous été à « 4 » pour la dernière fois? Quelle est la première étape pour retourner vers 4? Que dirait votre ami? »
- « Situez votre motivation à changer cela sur une échelle de 1 à 10? » « Quelle chiffre vous donnerait votre conjoint? » « Quelle chiffre donneriez-vous à votre conjoint? » (en présence ou non du conjoint)
- « Quel est votre niveau d'espoir de régler votre problème de 1 à 10? »
- « Cotez de 1 à 10 le niveau d'urgence de résoudre chacun de vos problèmes? »
- « Quel est votre niveau d'estime de soi de 1 à 100?, Le niveau le plus élevé que vous avez atteint dans votre vie?, Que faisiez-vous de différent à ce moment? »

Important

- Surveiller les clients pressés :
« Ceci ressemble à un 8, pourriez-vous me décrire un 4? »
- S'assurer du succès : **la confiance** de passer au niveau suivant **doit être à 8 sur 10.**
- Avec des personnes très désespérées, utiliser les décimales : .1, .25, .5.

Mobiliser le Changement ...

...entre les séances par des tâches.

- « *Observez ce qui va bien dans votre vie et que vous aimeriez qui continue de bien aller.* »
- « *Observez quand vous êtes à plus que ___ et ce qui vous aide à ce moment.* »
- « *Observez ce que vous faites quand vous résister à ...* »
- « *Continuez à faire les bonnes choses que vous venez de développer et notez ce qui vous aide à avoir plus de succès.* »
- « *Avant d'aller au lit, faites une prédiction sur le genre de journée que vous aurez le lendemain. Vous passez la journée comme d'habitude. Le lendemain, au coucher, vous vérifiez votre prédiction et vous faites une autre prédiction.* »
- « *Pendant la prochaine semaine, vous allez faire comme si le miracle s'est produit au moins une journée. Observez la différence que cela fait pour vous.* »
- « *Au coucher, vous tirez à pile ou face; si c'est face, vous faites comme si c'est le miracle, si c'est pile, vous faites une journée normale.* »
- « *Faites quelque chose de différent et observez la différence pour vous.* »
- « *Observez ce que vous faites pour que la situation ne s'aggrave pas.* »
- « *Chacun doit faire une surprise à l'autre mais vous devez garder le secret. De plus, vous devez deviner quelle est la surprise de l'autre et ne pas en parler avant notre prochaine rencontre.* »

...devant les reculs.

- « *Comment avez-vous réussi à interrompre votre rechute?* »
- « *Que dirait votre conjoint (ou ___) à ce sujet?* »
- « *En quoi cette rechute est différente de la dernière?* »
- « *Qu'avez-vous fait de différent?* »
- « *Qu'avez-vous appris sur vous (ou sur votre problème) suite à cet épisode?* »
- « *Que dirait votre conjoint (ou ___)?* »
- « *Que devez-vous faire pour tirer profit de cet apprentissage?* »
- « *Que dirait votre conjoint sur ce que vous devez faire davantage?* »

...devant les obstacles.

- Vérifiez l'alliance et le type de la relation thérapeute/client : avez-vous un acheteur ?
- Vérifiez l'objectif : 7 qualités, degré d'espoir, degré de confiance.
- Vérifiez le rythme : ralentir et mieux écouter le client.
- Changez de méthode : questionner le client sur sa vision du changement et coller à sa théorie.
- Référez rapidement : changer d'intervenant après 4 ou 5 rencontres sans succès.

S'ORIENTER VERS LES SOLUTIONS dans divers contextes

Séance de suivi *

Qu'est-ce qui est différent ? ou qui va mieux ?

Quelques aspects

Rien ou c'est pire

Amplifiez et renforcez les exceptions

Validez, cherchez ce qui a été mieux

Est-ce que les choses négatives ont été présentes tout le temps ?

Qu'avez-vous fait ?

Comment avez-vous réussi à ce que les choses ne s'aggravent davantage ?

Que faisiez-vous de plus la semaine passée ?

Questions d'échelle ?

+

- Estimez le nombre de sessions pour atteindre les objectifs.
- Espacez les sessions et préparez la fin
- Évaluer le degré de confiance de maintenir les acquis

Objectif : confiance à 8/10 et + de maintenir les acquis

*Traduction libre et adaptation de « Subsequent session Road map » dans Gerald B. Sklare. Brief counseling that works. A solution-focused approach for school counsellors.

Et,... en guise de conclusion,

si ...

« Les mots étaient à l'origine magiques »*

« Les mots sont le médecin de l'esprit malade » -**Eschile**

« Le monde (est) de part en part un cryptogramme à constituer ou à reconstituer par(...) déchiffrement » -**Jacques Derrida**

« La théorie littéraire récente suggère que la capacité d'un texte à faire sens dépend moins des intentions délibérés de l'auteur à la source que de la capacité créatrice du lecteur » -
Jacques Clifford

« Comment dire ce que je sais avec des mots dont la signification est multiple? »-**Edmond Jabès**

« Tout ces faits n'appartiennent qu'au problème, et non à la solution »-**Ludwig Wittgenstein**

« La vie est l'art de tirer des conclusions suffisantes à partir de prémisses insuffisantes »
- **Samuel Butler**

« C'est une faute capitale de théoriser avant d'avoir rassembler toutes les données. Cela fausse le jugement. » -
Arthur Conan Doyle

« Le problème n'est pas d'adapter la thérapie à telle classification (de diagnostic), mais de comprendre quelles potentialités les patients vous révèlent de leurs aptitude à faire ceci ou cela. »
-**Milton Erickson**

« Je me fait un devoir de ne jamais nourrir de préjugés et d'aller docilement là où les faits me conduisent » -**Sherlock Holmes**

« On ne peut jamais organiser l'avenir en fonction du passé »-**Edmund Burke**

*Citations tirées de Steve de Shazer. Les mots étaient à l'origine magiques
Texte et schéma réalisé par René Breault et révisé par Yves Gros-Louis, 2005