



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

L'art du possible

Mars 2018 / Volume 5, no 2

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

Marcel Proust

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

Voici maintenant votre nouveau numéro de *L'art du possible*. Les froids de janvier et février sont chose du passé. Je l'espère pour vous et pour nous (ma conjointe et moi) qui viennent de revenir au Québec pour donner les formations du Centre Psycho-Solutions de mars et avril 2018 (programme ci-joint en fin de document). L'hiver passé en Floride m'a permis de me reposer, de profiter du soleil du sud et d'approfondir encore plus l'ABOS et d'intégrer des derniers développements de cette approche formidable. La préparation de mon prochain livre s'est ainsi améliorée. J'ai beaucoup de journées de formation à donner en mars et avril 2018. Comme l'année dernière, nous partirons 6 semaines en Europe fin avril jusqu'au début juin. Ce voyage nous permettra de visiter l'Espagne et le Portugal et se terminera par une formation dans la région de Bordeaux. A noter, excepté mon voyage en Europe du 28 avril au 13 juin, je reste toujours disponible pour de la supervision professionnelle par Skype et toujours accessible par courriel et par téléphone pour toute information au sujet de mes activités de formation. J'espère que, de votre côté, ces derniers mois vous ont permis de devenir de meilleurs intervenants en ayant le souci de donner le meilleur de vous-même dans chaque séance pour le plus grand bénéfice de vos clients.

Je vous rappelle que je suis intéressé à recevoir vos commentaires et vos réactions à mes écrits tout comme vos réflexions et vos succès avec les approches que je préconise dans cette publication. Je remercie ceux qui m'ont envoyé des questions et des observations qui seront traitées après le présent article. Cette revue électronique porte non seulement sur l'ABOS (approche brève orientée vers les solutions) mais aussi sur toutes autres approches collaboratrices qui font confiance aux ressources du client, qui s'intéressent plus à ses forces qu'à ses problèmes et qui croient que les personnes ont toutes les qualités pour surmonter leurs difficultés.

Ce quinzième article de *L'art du possible* portera sur les plus récents développements de l'ABOS et des distinctions avec le modèle original de Milwaukee. Vous verrez que cette nouvelle mouture de l'ABOS met un accent majeur sur la description du futur et des exceptions et enlève plusieurs des éléments de base du modèle original de Milwaukee. Après avoir décrit les caractéristiques du modèle original de Milwaukee, seront présentées les principales différences entre ce modèle et celui mis de l'avant par BRIEF (équipe britannique basée à Londres composée de Chris Everson, Evan George et Harvey Ratner). Chacune de ces différences seront détaillées avec des exemples de questions. En conclusion, une synthèse des points communs et des divergences sera présentée dans un tableau. Le but principal de cet article est de faire part des nouveautés dans le développement de l'ABOS afin que les adhérents (récents ou anciens) puissent choisir en toute connaissance de cause de s'approprier ces nouveautés dans leur pratique. Comme vous le verrez, devenir un intervenant orienté vers les solutions requiert beaucoup de foi envers les compétences du client en lui laissant toute la place et un grand **art** pour amplifier la description générant des **possibles**.

Je souhaite que ce numéro de *L'art du possible* puisse faire une différence dans votre pratique et dans celle de vos clients. Je vous donne rendez-vous en début septembre 2018 pour le prochain numéro de *L'art du possible*. Bonne lecture et bonne collaboration !

Yves Gros-Louis, *psychologue*

Approche brève orientée vers les solutions 2.0

Dans le numéro précédent, j'ai présenté la façon dont l'ABOS traite la problématique particulièrement difficile que représentent les traumatismes et les expériences d'enfance difficiles. Même si j'avais un malaise à présenter comment l'approche aborde une problématique particulière, j'espère que cet article a pu vous donner des idées intéressantes sur la façon de travailler le passé, le présent et le futur avec cette problématique mais aussi avec les clients absorbés par un passé difficile. Dans le présent numéro, je suis très content de présenter les derniers développements de l'ABOS. Je les avais bien perçus dans le dernier livre de BRIEF¹ mais j'ai pu vraiment les approfondir lors d'une formation avec l'équipe de BRIEF (équipe britannique basée à Londres composée de Chris Everson, Evan George et Harvey Ratner) cet hiver.

Vous verrez que cette nouvelle mouture de l'ABOS met un accent majeur sur la description du futur et des exceptions et enlève plusieurs des éléments de base du modèle original de Milwaukee. Même si cette évolution semble très différente, elle respecte tout à fait les grands principes de Steve de Shazer : la simplicité, l'accent sur le langage, placer le client comme le vrai héros du changement. Cet article et le titre sont inspirés de celui de Mark McKergow² qui a d'ailleurs nommé ce récent développement 2.0.

Après avoir décrit les caractéristiques du modèle original de Milwaukee, seront présentées les principales différences entre ce modèle et celui mis de l'avant par BRIEF. Chacune de ces différences seront détaillées avec des exemples de questions. En conclusion, une synthèse des points communs et des divergences sera présentée dans un tableau. Le but principal de cet article est de faire part des nouveautés dans le développement de l'ABOS afin que les adhérents (récents ou anciens) puissent choisir en toute connaissance de cause de s'approprier ces nouveautés dans leur pratique.

Introduction

Cela peut ne pas paraître au premier abord mais il y a un monde de différence entre « **Comment vous allez noter qu'un miracle est arrivé ?** » et « **Quel est le premier pas pour vous approcher du miracle ?** » La première question entraîne une conversation sur l'observation du miracle alors que l'autre amène plutôt à une forme de résolution de problème, à un passage à l'action qui habituellement met de la pression sur le client entraînant de la résistance. Cette conversation sur l'observation s'intéresse à des changements qui sont **déjà présents** plutôt qu'à construire de nouveaux changements. Voyez-vous la différence ?

Cette première différence peut causer de la confusion pour les nouveaux adhérents de l'ABOS. Bien sûr, la façon d'appliquer l'approche est très variable selon les intervenants ; mais, il s'avère important de distinguer ce courant récent mettant l'emphase sur la description plutôt que sur l'action. Les deux positions s'appellent bien ABOS mais il m'apparaît nécessaire de connaître ce nouveau développement et, surtout, le rationnel de cette évolution. De cette façon, il sera possible pour tous ceux qui ont appris le modèle de Milwaukee et les nouveaux adhérents d'ajuster leur pratique et de pouvoir, au besoin, défendre cette position qui semble obtenir des résultats encore plus rapides que modèle de Milwaukee¹.

ABOS 1.0

Comme mentionné dans le premier numéro de l'art du possible³, le travail de l'équipe de Milwaukee s'est d'abord inspiré de l'approche stratégique brève de Palo Alto pendant les années 1970 et au début des années 1980. C'est vers 1985 que le virage solution s'est effectué, c'est-à-dire au moment où l'équipe a diminué son intérêt envers le problème et à se tourner résolument vers les solutions. Le premier article donnant le nom à l'approche a été publié en 1986⁴. Trois autres livres⁵⁻⁷ écrits entre 1988 et 1994 par de Shazer ont ajouté de la théorie au sujet de cette approche et ont aidé à la camper comme une approche reconnue de façon internationale.

Dans les années 1990 et 2000, un immense effort a été fait pour appliquer le modèle à diverses problématiques et dans divers contextes (école, milieu organisationnel, milieu interne, protection de la jeunesse, délinquance, etc.). Cette période a aussi permis d'établir un protocole standard de ce qu'est l'ABOS pour permettre la recherche. À partir des années 2000, plusieurs études ont été publiées si bien qu'en 2011, un livre exhaustif⁸ de l'ensemble de la littérature scientifique a établi l'ABOS comme une approche empiriquement efficace. De plus, un chapitre a décrit ce que devrait contenir une intervention classique de cette approche:

Changement préséance

Buts (petits de préférence)

Question miracle

Questions à échelle

Construire les exceptions

Question d'adaptation (si nécessaire)

Pause, compliments sur les forces et ressources

Tâche (soit ajustée pour le client ou une expérience suggérée par l'intervenant)

Développements de l'ABOS

L'équipe de BRIEF a présenté de façon modeste après les années 2010¹, les modifications qu'elle a apportées à l'approche originale sans insister sur l'aspect novateur de leur nouvelle mouture. Il est important de mentionner que le développement de leur pratique s'est inspiré des travaux de Shazer et d'observations minutieuses de séances avec leurs clients comme le modèle classique. Comme de Shazer, ils ont eu le souci minimaliste de garder l'intervention la plus simple possible et de retirer les éléments superflus n'ajoutant rien à l'efficacité. Voici en résumé les principales distinctions de leur pratique tel que présentées par McKergow²:

D'un langage d'action à un langage de description

Des questions à des « pièces » (ou espaces)
Des buts à vos meilleurs espoirs / contrat
Futur préféré et question à échelle : mêmes questions mais buts différents
Des exceptions à des exemples : plus d'accent sur le présent et le passé
Distanciation du modèle de thérapie familiale
Fin de séance : pas de tâche, ni action, ni compliments, résumé appréciatif

D'un langage d'action à un langage de description

Le groupe de Palo Alto considérait que les problèmes n'étaient pas dans l'individu mais le résultat de schémas de communication entre l'individu et son entourage. Pour ce groupe, la description et le langage étaient très importants pour aider la personne à sortir de l'hypothèse d'un déficit interne et encourager une discussion sur les interactions entre l'individu et son environnement. Cette description constituait la clé pour interrompre les patterns qui entretenaient le problème et ouvrir à quelque chose de différent.

L'équipe de Milwaukee a repris les idées de Palo Alto mais plutôt que de parler en détail du problème, elle s'est intéressée à la description de la zone solution comme le lendemain du miracle. Le but de cette information détaillée (Qui fait quoi ? Quand et Où) est au départ de sortir des hypothèses intériorisantes de la pathologie mais aussi de préparer des tâches et des interventions.

L'équipe de BRIEF continue à s'intéresser à la description détaillée et concrète du futur préféré mais la pousse encore plus. Par exemple, le simple fait de boire un café peut être détaillé pendant plus de 5 minutes ! Voici des exemples de questions pour détailler la prise du café quand la personne vit son futur préféré : **« *Qu'allez-vous noter de différent dans la façon de préparer votre café qui vous dira que (X) sera présent ?; Est-ce quelque chose que vous appréciez ?; Que va remarquer votre conjoint dans la façon de préparer le café qui lui dira que (X) est arrivé ? ; La première chose qu'elle fera sans dire un mot qui vous dira qu'elle a remarqué ce changement? ; Est-ce quelque chose que vous appréciez ?; Quel sera un signe pour elle que vous avez noté qu'elle l'a remarqué ?; Comment va-t-elle savoir que vous avez apprécié qu'elle l'ait noté? Quel impact a sur vous le fait qu'elle ait noté cela? Qu'est-ce qu'elle va noter chez vous qui va lui indiquer que vous avez apprécié sa réaction? Etc.* »** On peut passer ensuite à la minute suivante, comme la façon de boire le café !

En plus de cette emphase accentuée sur le détail, le but de cette description est différent. Elle n'est pas pour l'intervenant pour préparer une tâche ou une intervention mais pour le client lui-même qui s'entend dire des choses qu'il n'avait dit ou pensé auparavant à son sujet. Le rôle du thérapeute consiste à encourager du détail et de la richesse à la description du client si bien qu'elle devient réelle et même actuelle durant la séance. Cette description riche et approfondie donne en soi au client des idées d'action qu'il peut entreprendre ou non. Même si l'intervenant perçoit des idées d'action qui émergent, il laisse le client continuer à apporter du détail. Cette description est considérée comme thérapeutique en soi par la nouvelle façon dont le client s'exprime à son sujet.

La question miracle est la première question d'une série de questions qui peuvent perdurer plus de 40 minutes lors de la première séance. Le client est encouragé à détailler sa réaction le lendemain du miracle, celle de ses proches et l'effet de ces changements sur les interactions entre le client et ses proches. Les questions portent davantage sur ce que veut le client (futur préféré) que sur une résolution de problème. Voici des exemples de questions qui expriment ce changement d'accent vers l'observation plutôt sur vers le passage à l'action :

Quel est le tout premier indice que vous allez noter que (X) est arrivé ? Quoi D'autre ?

Qui sera la première personne à noter que (X) est arrivé ? Qu'est-ce qu'elle va noter qui lui dira que (X) est arrivé ? Quoi d'autre ?

À noter que cette description ne se limite pas au lendemain du miracle mais aux meilleurs espoirs, aux exceptions identifiées ou tout ce qui surgit durant la conversation. L'intervention se transforme en amplification de détail pour faire vivre une expérience au client durant la séance. Le vocabulaire s'en trouve modifié : les mots « noter, observer, remarquer » deviennent essentiels dans ce type de conversation plutôt que des termes d'action pour produire le changement. L'intervenant évite de questionner la personne sur les façons de réaliser le futur préféré et se contenter de laisser le client choisir lui-même ce qu'il fera de cette description.

Il est intéressant de noter que l'équipe de Milwaukee, avait déjà mentionné cette idée de se centrer sur l'observation et la description plutôt que l'action mais c'est l'équipe de BRIEF qui a poussé cette idée plus loin. En effet, plusieurs « nouveautés » de BRIEF ont émergé des travaux de Steve de Shazer. Par exemple, Chris Everson nous a raconté dans une formation que de Shazer enseignait dans ses formations et dans ses livres l'importance du détail dans la description du lendemain du miracle. Toutefois, l'équipe de BRIEF ne l'observait pas dans les vidéos de de Shazer avec les clients. BRIEF a donc décidé d'expérimenter avec plus de rigueur cette idée dans leur pratique. Elle a observé une réduction du nombre de séances avec leurs clients, ce qui a conduit à ce développement.

Des questions à des « pièces » (ou espaces)

Les questions ont joué majeur dans l'ABOS dès sa création et elles ont été en quelque sorte la marque de commerce de l'approche avec des questions très connues comme la question miracle, les questions à échelle, les questions d'exceptions, etc. Toutefois, les questions peuvent être posées dans une myriade de façons différentes. Certaines façons de faire ne sont pas nécessairement orientées solution. Évidemment, ces questions font partie intégrante de l'ABOS mais elles ne représentent souvent que la première d'une série de questions qui vont suivre. En effet, à titre d'exemple, la question miracle est la première d'une longue série de questions qui peut durer une bonne partie d'une séance. L'important n'est pas de poser la question miracle en soi mais bien comment l'aidant parvient à étendre la conversation en décrivant de façon détaillée les réponses du client.

Ainsi, BRIEF a nommé description du futur préféré la question miracle suivi de la conversation détaillée de la façon de noter les signes de ce miracle dans le quotidien de la personne, de qui a noté ce changement dans l'entourage, ce qu'ils noteront, ce qui arrive ensuite, de la différence que cela fait sur la personne, sur l'entourage, sur leur relation, etc.

Chris Everson² a nommé un nom à cette série de questions bien regroupées sur un thème comme le futur préféré. Il a ainsi décrit 4 espaces distincts comme autant de séries de questions qui peuvent être détaillées durant une séance orientée solution en utilisant la métaphore de la galerie d'art :

1. Guichet où la personne exprime ses meilleurs espoirs de la séance, un billet pour le travail à accomplir ;
2. Galerie du futur préféré : une série d'images ou de descriptions du futur meilleur du client et de ses proches où ses plus grands espoirs sont réalisées ;
3. Galerie des exemples : une série d'images ou d'exemples du passé ou du présent connectés au futur préféré (qui peut être élaboré avec les questions à échelle) ;
4. La boutique souvenirs : la dernière pièce où sont affichées des séries d'images de N+ 1 (niveau actuel sur l'échelle + 1), avec de petits indices tout le long de la route qui indiquent que des progrès ont été réalisés.

Même s'il y a un point d'entrée et un point de sortie, ces pièces n'ont pas été fait dans un ordre précis et il est possible de retourner en arrière à tout moment. Il est préférable de rester dans une pièce pour un bon moment et d'éviter de se promener entre les pièces régulièrement. Souvent, les débutants ont tendance à utiliser toutes les questions et à alterner entre les pièces. Ainsi, si un exemple (un exemple est un moment où les meilleurs espoirs du client sont déjà présents dans sa vie) surgit pendant la description du futur préféré, il est recommandé de le noter et d'y retourner plus tard quand la description du futur préféré est suffisamment riche et satisfaisante. Comme on le constate, cette métaphore permet de regrouper les questions dans une unité de conversation plus grande que de simples questions/ réponses. Elles organisent un peu plus la séance et aident le praticien à rester plus longtemps dans une pièce car la description détaillée devient vraiment l'enjeu principal dans chacune de ces pièces. Donc, la question miracle n'est qu'une question parmi une myriade de questions pour visiter entièrement une pièce avec la personne.

Des buts à vos meilleurs espoirs / contrat

L'équipe de Milwaukee a insisté sur l'importance de formuler des buts de qualité et ceci est resté présent dans l'ensemble de leurs écrits. L'idée de départ des buts (surtout de petits changements comportementaux) était de s'éloigner de la zone problème et de diriger la conversation vers le futur plutôt que le passé. Prôner une approche tournée vers les buts se démarquait en outre clairement des approches tournées vers l'introspection.

Toutefois, un but est bien différent d'un espoir. Un but est une chose spécifique à atteindre (habituellement à un moment spécifique). Un espoir est quelque chose dans le futur, quelque chose de désiré, qui n'est pas présent actuellement. Un meilleur espoir est encore plus ambitieux et à peine possible. Parler de ses meilleurs espoirs permet à la personne d'avoir une conversation clairement éloignée d'une conversation portant sur ce qui doit se passer pour ne plus consulter qui sont dans le passé et non désirées. Voici un exemple pour bien distinguer les deux concepts apparentés avec une personne aux prises avec une dépression.

Int : « **Comment vous allez savoir que vous n'avez plus besoin de venir ici ?** » (Question sur le but)

Cl : « *Je n'aurai plus de dépression, je pourrai aller travailler.* »

Int : « **Quoi d'autre vous dira que la dépression est sortie de votre vie en plus de retourner travailler ?** »

Cl : « *J'aurai le goût de voir mes amis, je serai plus souriant et plus heureux.* »

Ici, la question miracle portera sur les signes que la dépression est disparue, soit le retour au travail, revoir ses amis, être plus souriant et plus heureux. Cet objectif devient alors la cible de l'intervention et celle-ci sera terminée quand le client a atteint ces changements formulés en termes comportementaux.

Dans le modèle de BRIEF, voici comment se déroulerait la conversation pour préparer la question miracle avec le même client.

Int : « **Quels sont vos meilleurs espoirs pour cette rencontre ?** »

Cl : « *Je ne sais pas. Peut-être que la dépression sorte de ma vie pour de bon.* »

Int : « **Supposons que la dépression sorte pour de bon de votre vie, qu'est-ce qui sera différent pour vous ?** »

Cl : « *Je crois que je vais pouvoir remettre ma vie en marche comme cela était avant.* »

Int : « **Si cette rencontre vous permet de remettre en marche votre vie comme avant, est-ce que vous serez satisfait ?** »

Si oui, on a un contrat avec le client et la question miracle peut être posée sur ce contrat : remettre en vie en marche comme avant. Voyez-vous la différence entre les deux positions ? Le

but cible des comportements précis et concrets qui seront des signes de la fin de la dépression (et de la thérapie). L'intervenant s'attache à ce que la personne atteigne ses buts le plus fidèlement possible. La question des meilleurs espoirs élève la discussion sur quelque chose de plus grand, de plus vague, de plus inaccessible. C'est une question plus difficile à répondre pour le client mais la réponse devient comme un thème ou une plateforme pour le travail d'intervention. En outre, il y a une marge de manœuvre pour modifier le contrat ou pour que le contrat évolue vers quelque chose d'autre.

Pour illustrer de façon encore plus simpliste la distinction entre les deux concepts, un but serait de manger une pizza alors que les meilleurs espoirs seraient de satisfaire sa faim. Un but est plus rigide, plus contraignant alors que les meilleurs espoirs offrent plus d'ouverture et de créativité. Un but est aussi plus proche du modèle de résolution de problème, que BRIEF trouve semblable à plusieurs approches actuelles (trouver un moyen pour aider la personne à manger sa pizza). Une autre différence importante au rapport au modèle original, est le fait que BRIEF considère qu'il n'est pas nécessaire de se rendre à la réalisation complète des meilleurs espoirs (avoir assouvi sa faim) mais seulement que le client se sente confortable et confiant de le faire.

Futur préféré et questions à échelle : mêmes questions mais buts différents

Comme mentionné précédemment, le questionnement du lendemain du miracle peut se faire de façon assez semblable pour l'équipe de BRIEF quoique, en général, plus de temps est consacré à la description durant une séance. La différence se situe au niveau du but poursuivi. Pour l'équipe de Milwaukee, la description sert l'intervenant à trouver des solutions pour aider à la personne à réaliser son miracle (processus de résolution de problème : aider à manger la pizza). Pour BRIEF, la description détaillée est pour le client afin qu'il expérimente quelque chose de différent à travers le langage et que cela puisse ouvrir des possibilités pour avoir un futur plus satisfaisant (imaginer sa façon personnelle de satisfaire sa faim).

Des exceptions à des exemples : plus d'accent sur le présent et le passé

Pour l'équipe de Milwaukee, les exceptions étaient au tout début (jusqu'en 1988) leur principal outil d'intervention encore plus important que l'utilisation du futur hypothétique. Les exceptions servaient à démontrer au client que le problème était évitable et qu'il avait déjà des moyens concrets pour contrer le problème. Dans le contexte d'un processus de résolution de problèmes, l'exception devenait une stratégie efficace pour amener le client à poser des actions pour contrôler le problème.

Actuellement, les intervenants orientés solutions sont plus intéressés au futur préféré et à trouver des pièces de ce futur dans le présent ou le passé (nommés exemples par BRIEF). Les exemples s'éloignent davantage du processus de résolution de problèmes (de l'absence ou réduction du problème). Ils se collent aux meilleurs espoirs et apportent des idées intéressantes dans la conversation afin de les rendre encore plus riches et significatives. Selon MsGergow², les exemples peuvent être nommés comme des pièces de ce qui va mieux alors que les exceptions sont des pièces de quelque chose de différent.

Quant aux questions à échelle, elles sont essentiellement utilisées de la même façon : **« Qu'est-ce qui fait que vous êtes à 3 et pas plus bas ? »** Mais BRIEF va plutôt insister sur la description de ce que la personne fait pour être à 3 plutôt que sur ce qui va arriver quand la personne sera à 4 (**« Qu'allez-vous noter quand 4 sera présent dans votre vie ? »**) Chris Everson a mentionné dans son enseignement que l'intervenant devrait passer 4 fois plus de temps à détailler ce que la personne fait à 3 comparativement à détailler ce qu'elle fera à 4. L'idée étant toujours que la description riche du 3 permette de trouver plus aisément des pièces de 4 dans sa vie actuelle et d'éviter de mettre une pression inutile sur le client.

Distanciation du modèle de thérapie familiale

L'équipe de Milwaukee a calqué son modèle d'intervention sur Palo Alto : c'est-à-dire une salle d'entrevue avec une équipe derrière un miroir sans tain qui peut communiquer par téléphone avec le thérapeute. De façon routinière, l'intervenant quitte la séance vers la fin de la séance pour aller discuter avec l'équipe de l'intervention appropriée à donner au client. L'aidant retourne ensuite dans la salle pour offrir un message de fin de séance et une action au client. L'idée de donner des compliments au client a aussi émergé à Milwaukee comme un moyen de faciliter l'acceptation de la tâche par le client.

Comme le rôle de l'intervenant s'est modifié en amplificateur de la description plutôt qu'en prescripteur d'intervention, plusieurs composés du modèle original se trouvent maintenant désuets² :

1. Il n'y a plus de nécessité d'une équipe car la conversation est utile exclusivement pour le client.
2. La pause n'est plus pertinente car il n'y a pas de tâche à donner ni d'équipe à consulter.
3. Les compliments ne sont plus nécessaires pour vendre une tâche. D'ailleurs, les compliments placent l'intervenant dans une position de jugement et peuvent créer de la résistance chez ce dernier.
4. Evidemment, il n'y a plus de tâche proposée. Si le client insiste pour avoir une tâche, l'équipe de BRIEF leur suggère qu'ils peuvent se préparer à répondre à la question du début de la prochaine session : « **Qu'est-ce qui va mieux ?** »

Fin de séance : pas de tâche, ni action, ni compliments, résumé apprécitif

Comme mentionné précédemment, la fin de séance ne comporte plus de tâches, ni de compliments, ni d'actions à entreprendre pour se rapprocher du miracle. L'équipe de BRIEF ne propose pas de rituel pour terminer. Chaque intervenant trouve sa manière personnelle de faire. Un peut choisir de terminer par : « **Notre temps est terminé...** » et les consignes pour un autre rendez-vous, si souhaité. Un autre peut faire un résumé apprécitif avec les mots du client de façon à susciter de l'espoir chez le client. Des suggestions (non obligatoires) peuvent être offertes au client surtout ceux qui désirent en avoir. Les suggestions sont principalement des activités d'observation : indices de la présence du prochain pas dans son quotidien (N+ 1) ou indices du futur préféré dans leur vie actuelle Il n'y a plus de tâche complexe ou d'action à faire. De cette façon, le client n'est plus jugé s'il n'accomplit pas les suggestions. BRIEF croit que la conversation détaillée suffit en soi à amener le changement.

Evan George² propose une façon de terminer la séance en réfléchissant à des actions sans le faire directement. Il utilise les questions à échelle pour mesurer le niveau de confiance face au progrès. Ainsi, il demande le niveau de confiance sur une échelle de 1 à 10 de faire du progrès par rapport aux meilleurs espoirs (utile en première séance). Ensuite, il questionne ce qui aide à avoir un niveau aussi élevé. Dans les sessions suivantes, il est possible de mesurer le niveau de confiance de maintenir les progrès et de discuter de ce qui aide à avoir ce niveau de confiance. Enfin, Evan George suggère de s'intéresser au niveau de confiance de maintenir le changement et d'atteindre un niveau suffisamment bon. Ce concept de « suffisamment bon » offre la possibilité au client de mettre fin aux rencontres dès la première séance s'il se sent en confiance de continuer ce progrès à un niveau satisfaisant pour lui.

Un autre aspect important de BRIEF est de laisser tout le pouvoir au client de mettre fin aux rencontres dès la première rencontre et de choisir l'intervalle de la prochaine rencontre. Voici des façons de terminer : « **J'espère que cette rencontre a été utile pour vous. Aimeriez-vous revenir pour continuer le travail ensemble ?** » Ou « **Notre temps est écoulé. Voulez-**

vous revenir ? » Ou « Si vous voulez revenir, je serai heureux de vous revoir » Si oui, l'aidant peut dire : ***« Deux semaines est un bon délai mais vous pouvez préféré 3 ou 4 semaines, ou plus tard. »***

Conclusion.

Pour résumer, voici le tableau de McKergow² des similarités et différences entre ABOS 1.0 et 2.0

ABOS 1.0	ABOS 2.0
Semblable	
Focus sur ce que le client veut	Focus sur ce que le client veut
Acceptation totale de ce que client dit	Acceptation totale de ce que client dit
Questions miracle et questions à échelle	Questions miracle et questions à échelle
Descriptions spécifiques, observables, détaillées	Descriptions spécifiques, observables, détaillées
Questions d'adaptation (si nécessaire)	Questions d'adaptation (si nécessaire)
Séance de suivi « Ce qui va mieux ? »	Séance de suivi « Ce qui va mieux ? »
Différent	
Focus sur les questions	Focus sur des pièces de conversation
Questions pour produire des tâches descriptions	Questions pour développer des
Conversation hors du problème	Début direct sur meilleurs espoirs
Espoirs sur client, proches, relations)	
Exemples de choses associés aux meilleurs espoirs / futur préféré	
Résumé appréciatif sans compliments	
Offrir opportunité d'un autre rv si désiré	

Il y a quand même plusieurs points en commun entre les deux colonnes mais il reste que le rôle de l'intervenant dans le modèle 2.0 est bien différent. Dans cette dernière mouture, l'intervenant se concentre à amplifier la description du futur ou des exemples alors que, dans le modèle original, la intervenant doit maîtriser plusieurs techniques pour proposer des actions précises au client. Une autre différence : dans la modèle original, le changement survient après la séance quand il fait (ou perçoit) quelque chose de différent. Dans le modèle 2.0, le changement survient durant la séance pendant la conversation.

Ces distinctions ne visent pas à discréditer le modèle 1.0 ; les deux modèles sont efficaces et produisent des résultats très rapides. D'ailleurs, il est probable que la majorité des thérapeutes orientés solutions combinent des idées des deux colonnes. Personnellement, avant d'entendre parler de BRIEF, je pratiquais plusieurs de leurs idées (accent sur les exemples, peu de compliments, évitement des questions d'action, pas de pause, pas de tâches ou tâches d'observation seulement, laisser le client décider du délai de la prochaine séance).

Des études préliminaires (Everson, dans une formation) indiquent que le modèle 2.0 est efficace et semble donner des résultats rapides. Everson indique que le nombre moyen de séance de BRIEF se rapproche actuellement de 2 alors que celui de Milwaukee se situe entre 3 et 5. Cela reste à confirmer dans des études futures mais pour comparer les deux modèles, il faut bien les distinguer. L'intervenant qui veut aussi améliorer sa pratique peut aussi décider de choisir des morceaux de ce modèle 2.0 et mesurer son effet sur sa clientèle. Quand à moi, je peux dire que le début de cette pratique en supervision m'apparaît très prometteuse car l'effet s'observe

directement durant la séance. J'éprouve un réel plaisir à voir les personnes se transformer directement sous mes yeux !

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

Références

1. Ratner, H., George, E. & Iveson, C. (2012) **Solution Focused Brief Therapy**. London: Routledge.
2. McKergow, M. (2016.) SFBT 2.0: **The next generation of Solution Focused Brief Therapy has already arrived**. *Journal of Solution Focused Brief Therapy vol 2 no 2 pp 1-17*
3. Gros-Louis, Y. (2014) **Petite histoire de la création de l'approche brève orientée vers les solutions**. L'Art du possible, Vol 1, no 1. Accessible au www.psychosolutions.qc.ca
4. de Shazer, S., Berg, I. K., Lipchik, E., Nunnally, E., Molnar, A., Gingerich, W., & Weiner-Davis, M. **Brief therapy: focused solution development**. Vol 25 Family process, 207–221 (1986).
5. de Shazer, S. (1988). **Clues: Investigating solutions in brief therapy**. New York: WW Norton.
6. de Shazer, S. (1991). **Putting difference to work**. New York: WW Norton.
7. de Shazer, S. (1994). **Words Were Originally Magic**. New York: WW Norton.
8. C. Franklin, T. S. Trepper, W. J. Gingerich, & E. E. McCollum (Eds.), **Solution Focused Brief Therapy: A Handbook of Evidence-Based Practice (pp. 20–38)**. Oxford University Press.

Le coin des lecteurs.

Question de Geneviève : *« Je commence à pratiquer l'approche orientée solution depuis octobre dernier. J'ai certains clients qui répondent je ne sais pas à mes questions. Je suis vraiment désarçonnée et j'ai tendance à abandonner et à retourner vers mon ancienne pratique. Pourtant, j'ai plusieurs clients avec lesquels j'ai de très bons résultats. Je ne sais pas quoi faire dans ces situations. Avez-vous des suggestions pour m'aider à faire face à ce type de réponses du client et continuer à utiliser l'approche. Merci à l'avance. »*

Merci Geneviève pour cette question sur un point très important dans l'apprentissage de l'ABOS. Comme vous l'avez remarqué dans ce numéro, les séances débutent maintenant pour moi par la question : « Quels sont vos meilleurs espoirs pour notre conversation? » Cette question est beaucoup plus difficile à répondre pour le client que : « Comment vous allez savoir que nos rencontres ont été utiles? » Cette dernière question (pas si facile à répondre que cela) se rapproche du modèle 1.0 de l'ABOS. Ainsi, quand l'intervenant débute sa première séance avec la question des meilleurs espoirs, il doit s'attendre comme réponse à un « Je ne sais pas ». Cela est tout à fait normal car cette question amène le client à dépasser non seulement le processus de résolution de son problème mais à imaginer son plus grand souhait pour sa vie. Il est certain que le client n'est pas préparé à répondre à cette question surtout dans le contexte où il est envahi par un problème. Alors, pourquoi posez des questions aussi difficiles? Parce qu'en ABOS, on croit que la description de son futur préféré est thérapeutique en soi et qu'elle s'éloigne davantage du problème que la question des objectifs.

Donc, que doit-on faire quand le client répond « Je ne sais pas»? Première chose, l'intervenant ne doit pas éviter de poser des questions difficiles mais les formuler avec les mots du client de la façon la plus simple de sorte qu'il soit en mesure d'y répondre. En outre, l'intervenant doit s'attendre à cette réponse. Rapidement, il doit valider le client que la question est difficile et qu'il peut prendre son temps pour répondre et reformuler dans des termes légèrement différents. Le client voit alors que vous tenez à ce qu'il réponde à la question. La persévérance est vraiment une qualité essentielle pour le débutant et même l'expérimenté de l'ABOS. Il ne s'agit pas de tanner le client mais de démontrer que vous tenez à obtenir une réponse à vos questions que vous estimez utiles et même essentielles au processus thérapeutique.

Évidemment, si vous rencontrez un client obligé de consulter, il est fort probable qu'il ne soit pas intéressé à répondre à vos questions. Que faire alors? La même chose : simplement reformuler chaque parole du jeune et persister à savoir ses meilleurs espoirs. Elliot Connie nous a révélé dans une formation qu'il a dû persister plus de 45 minutes à poser (différemment) la question des meilleurs espoirs avant que le jeune finisse par répondre. L'intervenant doit donc être persévérant et croire que la personne peut répondre à cette question. Il doit éviter de se décourager ou de juger sa motivation et se dire qu'elle a probablement plusieurs bonnes raisons de ne pas y répondre maintenant. En outre, il doit être prêt à poser la prochaine question basée sur la réponse du client. La clé de l'ABOS n'est pas d'apprendre à poser les questions classiques de l'approche mais d'être en mesure de poser la prochaine question ajustée à la réponse du client. Voici un exemple tiré d'une expérience avec une cliente obligée de consulter :

Int : « Quels sont vos meilleurs espoirs pour cette rencontre? »

Cl : « Je ne sais pas. Je n'ai pas besoin d'être ici. Vous savez la DPJ m'a obligée à venir ici. »

Int : « Ainsi, vous êtes venue malgré que vous ne croyez pas en avoir besoin et que la DPJ vous a obligé à le faire (validation). Quels sont vos plus grands espoirs pour notre conversation? (Question légèrement différente)»

Cl : « Je ne sais pas. Je suis frustrée d'être ici. »

Int : « Vous êtes vraiment frustrée d'être ici. (Validation) Qu'espérez-vous de mieux comme résultat pour cette rencontre? (Question légèrement différente) »

Cl : « Je ne sais pas. Si ça pouvait m'aider à me débarrasser de la DPJ, ça serait déjà ça! »

Int : « Supposons que cette rencontre vous aide à vous débarrasser de la DPJ, quelle différence cela fera-t-il pour vous? (Question pour explorer ce qui est important pour elle dans cet espoir) »

Cl : « Je sais pas... Peut-être que je n'aurais plus de stress et de pression sur mes épaules. La travailleuse sociale est vraiment pénible; elle surveille tout ce que je fais et elle est convaincue que je ne suis pas une bonne mère. »

Int : « C'est vraiment difficile pour vous d'être surveillée et d'être perçue comme une mauvaise mère. (Validation) Supposons que notre rencontre fait en sorte que le stress et la pression sur vos épaules disparaissent que la DPJ soit ou non dans votre vie, seriez-vous satisfaite ? (Question pour vérifier si le meilleur espoir est bien faire disparaître le stress et la pression sur les épaules) »

Cl : « Oui. Ça me ferait du bien! Mais je n'y crois pas vraiment car la travailleuse sociale est vraiment contre moi. »

Int : « Même si vous n'y croyez pas (validation), si le stress et la pression sur vos épaules disparaissait, seriez-vous contente de la rencontre? (Question pour vérifier si le meilleur espoir est bien faire disparaître le stress et la pression sur les épaules) »

Cl : « Oui. »

Ainsi, comme vous le voyez, la persistance et le respect du rythme du client sont importants. Cette cliente vient de m'indiquer un meilleur espoir pour elle malgré le fait qu'elle n'est pas contente d'être devant moi et qu'elle considère cette rencontre inutile. Je prends toujours pour acquis que la personne veut quelque chose pour elle à partir du moment où elle se présente devant moi. Il importe de rester patient et laisser la personne cheminer à son rythme. À partir de ce point de vue, je peux maintenant détailler le futur préféré de la personne ce qui sera encore une autre question difficile...

En résumé, validation, persistance, patience, confiance que la personne peut répondre à ces questions difficiles, respect du rythme du client, non jugement, regard positif envers le client peu importe ses réponses, utilisation des mots du client dans la question et la validation, être prêt à poser la prochaine question... Pour arriver à bien maîtriser l'ABOS, il importe de pratiquer, pratiquer et pratiquer. Pour s'assurer que vous avancez dans la bonne direction, prenez le

temps de revenir sur votre pratique et de mesurer vos résultats (nombre de rencontres et progrès du client sur l'échelle) avec vos clients. J'espère que cette réponse peut t'être utile, Geneviève.

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

Formations du Centre Psycho-Solutions au Québec Hiver 2018

[Accédez directement à la page web](#)

Approche brève orientée vers les solutions / formation de base

Québec : 1 et 2 mars 2018

Montréal : 8 et 9 mars 2018

Mobiliser des clients peu motivés ou non volontaires

Québec : 29 mars 2018

Montréal : 21 mars 2018

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

Québec : 15 et 16 mars 2018

Montréal : 22 et 23 mars 2018

Approche brève orientée vers les solutions / formation avancée

Québec : 5 et 6 avril 2018

Montréal : 12 et 13 avril 2018

Supervision individuelle et de groupe.

Formation sur mesure aux organismes.

Pour inscription :

Yves Gros-Louis, psychologue

Centre Psycho-Solutions,

418-843-2970

centre@psycho-solutions.gc.ca

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