



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

L'art du possible

Janvier 2020 / Volume 7, no 2

« Un chemin de mille kilomètres commence toujours par un pas. »

Tao tu King

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

Voici maintenant votre nouveau numéro de *L'art du possible* en cette fin d'hiver 2020! Il nous (ma conjointe et moi) reste un petit mois à passer en Floride avant de revenir au Québec. Nous avons tous les deux passé un hiver agréable sur un site rempli d'animation avec nos amis, nos activités et une température plus que clémente. Cette année, je serai de retour au Québec au début avril pour donner la session du printemps des activités du Centre Psycho-Solutions (voir programme ci-bas). Bonne nouvelle : deux autres formations (**Mobiliser des clients peu motivés ou non volontaires** et **Rester serein avec vos clients les plus difficiles**) seront disponibles en ligne : <https://www.formationinnovation.com>, en juin 2020. Je rappelle que je suis toujours disponible pour la supervision professionnelle à distance et toujours accessible par courriel et par téléphone pour toute information au sujet de mes activités de formation. J'espère que, de votre côté, votre travail s'est bien déroulé et le contact avec vos clients a été l'occasion de perfectionner vos habiletés d'intervenant et d'obtenir des résultats intéressants avec vos clients même les plus difficiles.

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 le 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 vingtième et unième article de *L'art du possible* continue sa série de numéros sur la version 2.0 de l'ABOS avec un numéro portant sur sa façon d'utiliser les **questions à échelle**. Avec un intervalle de 1 à 10, celles-ci servent à mesurer et à décrire le niveau actuel de progrès du client par rapport à la réalisation de ses plus grands espoirs. Elles aident également le client à se

projeter vers le prochain pas en direction de son futur préféré. Dans la version 2.0 de l'ABOS, l'intervenant est davantage intéressé à faire l'historique du progrès, soit à **regarder derrière** plutôt qu'à préparer le prochain pas, soit **regarder devant**.

Après avoir défini les concepts et les postulats des questions à échelle, seront abordés l'utilité de ces questions. Suivra les différences entre la version 1.0 et 2.0 de l'ABOS au sujet de ces questions. L'article décrira ensuite, les zones de questionnement ainsi que la façon de questionner. Par la suite, plusieurs exemples de questions seront proposés pour décrire le niveau actuel du progrès du client et, par la suite, pour avoir une image du prochain pas. En outre, quelques précautions seront signalées dans l'usage de ce type de questions ; puis, les questions à échelle peuvent servir à mesurer plusieurs autres variables de l'intervention. Enfin, comme à l'habitude, un long extrait de conversation sera offert pour bien illustrer la façon d'employer ces questions dans un contexte clinique réel. Comme vous le verrez, devenir un intervenant orienté vers les solutions requiert de la ténacité et un grand **art** pour détailler les progrès du client et ainsi créer du **possible**.

Je souhaite que ce numéro de *L'art du possible* puisse faire une différence dans votre pratique et dans la vie de vos clients. Je vous donne rendez-vous en début septembre 2020 pour le prochain numéro de *L'art du possible*. Bonne lecture et bonne collaboration !

Yves Gros-Louis, *psychologue*

Les questions à échelle, version 2.0 de l'ABOS !

Dans le numéro précédent¹, s'est poursuivi ma série d'articles sur la dernière évolution de l'ABOS, soit la version 2.0 de l'équipe britannique²⁻⁴ avec les questions sur les exceptions. Les exceptions⁵ sont des moments dans la vie du client où le problème est moins présent, ou même totalement absent. Les exceptions représentent aussi des moments où le client a réussi à ne pas agir le problème ou à l'interrompre plus aisément qu'à l'habitude⁵. Dans les exceptions, sont comprises aussi les questions d'adaptation, soit la façon dont le client réussit à composer avec les problèmes. Pour l'équipe britannique, les exceptions se démarquent clairement des « exemples » qui sont les moments indiquant la présence des plus grands espoirs (ou du futur préféré) dans la vie du client. Les exceptions sont davantage **liées au problème et au passé** alors que les exemples sont plus **associés au futur souhaité**.

Dans le présent numéro, cette série d'articles sur la version 2.0 enchaine avec les **questions à échelle**. Celles-ci représentent l'espace nommé par Iverson⁴, « **boutique des souvenirs** ». Dans cette boutique sont affichées des séries d'images du **niveau actuel** de progrès ainsi que des images du **prochain pas** avec des petits indices tout au long de la route qui indiquent que des progrès ont été réalisés. Les questions à échelle sont utilisées habituellement à toutes les rencontres à partir de la deuxième séance après la discussion sur les exemples. Dans la version 2.0 de l'ABOS⁴, l'intervenant est davantage intéressé à faire l'historique du progrès (boutique des souvenirs), soit à **regarder derrière** plutôt qu'à préparer le prochain pas, soit **regarder devant**.

Après avoir défini les concepts et les postulats des questions à échelle, seront abordés l'utilité de ces questions. Suivra les différences entre la version 1.0 et 2.0 de l'ABOS au sujet de ces questions. L'article décrira ensuite, les zones de questionnement ainsi que la façon de questionner. Par la suite, plusieurs exemples de questions seront proposés pour décrire le niveau actuel du progrès du client et, par la suite, pour avoir une image du prochain pas. En outre, quelques précautions seront signalées dans l'usage de ce type de questions ; puis, les questions à échelle peuvent servir à mesurer plusieurs autres variables de l'intervention. Enfin,

comme à l'habitude, un long extrait de conversation sera offert pour bien illustrer la façon d'employer ces questions dans un contexte clinique réel.

Définition et postulats

Les questions à échelle ne sont pas une création de l'ABOS. Cependant, elle en fait un usage tout à fait original. Alors que les approches centrées sur le problème utilisent les échelles pour mesurer divers aspects du problème, l'ABOS les adopte pour mesurer le **niveau de progrès en direction du futur préféré**²⁻⁴. Les questions à échelle représentent donc une façon de questionner autrement les **exemples**. L'ABOS a choisi une échelle de 10 points (1 à 10)⁵. Cela donne un nombre de points suffisamment grand pour que le client puisse observer de petits changements, et un nombre suffisamment petit pour qu'il puisse faire la différence entre les niveaux de l'échelle³.

Les chiffres sur l'échelle sont tout à fait arbitraires, aussi il est nécessaire de bien nommer chacun des niveaux proposés. L'intervenant définit les points le plus haut et le plus bas en utilisant le langage du client pour que l'échelle reste valable³. Il est important de préciser que l'ABOS statue que 10 est toujours la valeur recherchée³⁻⁵. Ainsi, la question initiale à échelle se formule de cette façon : « **Sur une échelle de 1 à 10, 10 étant la réalisation de vos plus grands espoirs (ou du futur préféré dans les mots du client) et 1 l'opposé (ou le moment où vous étiez le plus loin de la réalisation de vos plus grands espoirs), où vous situez-vous actuellement ?** »

Dans la version 2.0, les questions à échelle sont employées de façon très fréquente mais elles sont utilisées différemment. Tout d'abord, la valeur 10 est toujours la présence complète des plus grands espoirs alors que dans la version 1.0, 10 était souvent la disparition du problème. En outre, pour l'équipe britannique²⁻⁴, les questions à échelle ont comme visée de mettre en évidence les exemples et les progrès actuels de la personne plutôt que de la faire avancer vers le 10, comme le faisait l'équipe de Milwaukee⁵. Comme pour les questions sur les exceptions, les questions à échelle peuvent amener la conversation sur le problème, aussi l'intervenant doit rester vigilant dans sa façon de questionner en utilisant le langage du client pour nommer ses plus grands espoirs.

Utilité des questions à échelle

Quand le client donne un estimé de son progrès actuel en regard du futur préféré sur une échelle numérique, l'intervenant a une **meilleure idée** de la situation. De plus, cela permet au client de sortir de la logique du tout ou rien en l'amenant à se situer sur une **échelle plus nuancée** (1 à 10)⁵. Les questions à échelle sont particulièrement utiles lorsque le client présente ses progrès de façon floue, ou en consultation familiale afin que chacun puisse comparer son évaluation d'une situation⁵. En outre, cette façon originale de questionner les progrès trouve son utilité avec les adolescents, les hommes, ou toutes personnes peu volubiles et très concrètes⁶. En outre, les questions à échelle aident la personne à se projeter vers le prochain pas à effectuer pour se rapprocher de son futur préféré⁵.

Avec de telles mesures, l'intervenant peut savoir si la personne progresse à chaque séance et ainsi **ajuster au besoin son intervention**⁷. En effet, selon les données de recherche⁷, le changement survient principalement durant les premières séances. Grâce à cette échelle de progrès, l'intervenant obtient une rétroaction directe de ses efforts pour aider la personne. Si elle progresse à chaque rencontre, il sait qu'il a trouvé une façon efficace de s'ajuster à elle. Au contraire, si elle stagne ou recule sur l'échelle, l'intervenant devra réviser et/ ou corriger son approche auprès de celle-ci.

Enfin, les questions à échelle peuvent servir à mesurer **divers aspects** de la vie du client⁸ : sa confiance de réussir, son espoir face au futur préféré, sa motivation à changer, son estime de

soi, le risque suicidaire, l'importance d'un changement, etc. Comme pour les approches orientées problèmes, les questions à échelle peuvent aussi être utilisées à toutes les sauces ! La seule particularité est que 10 est toujours la valeur positive recherchée par le client. Par exemple, dans une approche centrée problème, la question est formulée comme suit⁸ : « *Sur une échelle 1 à 10, 10 étant le maximum d'anxiété que vous pouvez ressentir et 1 l'opposé, où vous situez-vous ?* » Un intervenant orienté solution modifiera la question comme suit : « ***Sur une échelle de 1 à 10, 10 étant que vous gérez l'anxiété de façon optimale et 1 l'opposé, où vous situez-vous ?*** »

Questions à échelle : quelques différences de la version 2.0

Dans la version 1.0⁵, les questions à échelle jouent un rôle semblable aux questions sur les exceptions, c'est-à-dire de mettre à jour les stratégies du client pour résoudre le problème et l'amener à poser des actions concrètes pour le faire disparaître. A l'inverse de ce modèle de résolution de problèmes, la version 2.0 évite toute conversation en direction du problème. Les questions à échelle pour mesurer le progrès ne font aucune référence à la disparition du problème mais plutôt à la présence des plus grands espoirs de la personne dans sa vie²⁻⁴.

Voici illustrée la question à échelle version 1.0 : « *Sur une échelle de 1 à 10, 10 étant le lendemain du miracle et votre problème est totalement disparu et 1 l'inverse, où vous situez-vous ?* » La version 2.0 propose plutôt : « ***Sur une échelle de 1 à 10, 10 le lendemain du miracle soit la présence totale de vos plus grands espoirs (nommés dans les mots du client) et 1 l'opposé, où vous situez-vous ?*** » Ainsi, l'équipe britannique s'intéresse donc aux **exemples** (morceaux de miracle ou de présence des plus grands espoirs) alors que l'équipe de Shazer⁵ est plus collée aux exceptions (moments où le problème est moins intense ou moins présent).

Une autre différence importante est la façon dont sont posées les questions à échelle. De la même façon que la question miracle n'est que la première d'une série de question, la question à échelle proposée ci-haut n'est que la première d'une série de questions non pas pour trouver des solutions mais pour faire vivre une **forte expérience** à la personne²⁻⁴. Les questions suivantes visent essentiellement à amener des émotions positives d'espoir et de confiance dans l'avenir. Avec la force de cette seule expérience, l'équipe britannique postule que la personne va éventuellement se mettre en mouvement vers le prochain échelon. En effet, pour l'équipe de Iverson⁴, ce qui va inciter la personne à avancer sur l'échelle du progrès n'est pas le questionnement (et la pression) du prochain échelon mais plutôt l'expérience vécue durant la séance lors de la description du niveau actuel. Forte de cette expérience, la personne est portée naturellement à diriger son attention vers le futur souhaité.

Cette différence se remarque sur la façon de questionner. Alors que l'équipe de Milwaukee met l'accent dans son questionnement sur le prochain échelon, l'équipe britannique s'intéresse davantage à détailler le niveau actuel sur l'échelle. D'ailleurs, Iverson et son équipe⁴, suggère de consacrer quatre (4) fois plus de temps à détailler le niveau actuel qu'à fouiller le prochain pas. Pour ces derniers⁴, les questions à échelle constituent une façon de faire l'historique du progrès, donc de regarder derrière plutôt que de regarder devant comme l'équipe de Milwaukee. Cet espace de questionnement sur les progrès (questions sur les exemples et questions à échelle) est d'ailleurs nommé par Iverson⁴, la « **boutique des souvenirs** ».

Une dernière comparaison tient dans l'attitude de l'intervenant. Dans le modèle de BRIEF³⁻⁴, le clinicien cherche à **rester neutre** durant cette longue discussion et se garde bien d'encourager l'un ou l'autre des éléments mentionnés par le client. Il est important de laisser toute la liberté au client de choisir ce qu'il fera de cette discussion.

Zones de questionnement

Les questions à échelle pour mesurer le progrès sont utilisées évidemment **après la description détaillée du futur** préféré car la valeur 10 est l'atteinte de ce résultat. Or, comme la première séance est consacrée entièrement à cette dernière activité, les questions à échelle ne sont souvent posées qu'à partir de la deuxième rencontre. Elles sont alors employées après que l'intervenant ait mis à jour plusieurs exemples, c'est-à-dire vers la fin de la séance. L'aidant questionne alors le niveau actuel de façon assez prolongée ce qui s'est amélioré depuis la dernière séance (voir plus loin). Par la suite, il s'attache à faire décrire le prochain échelon. Si le client a de la difficulté à décrire le prochain pas, il peut lui demander de détailler, dans son passé plus ou moins lointain, un moment où elle a déjà atteint le niveau souhaité. Les questions à échelle de progrès sont utiles à chacune des séances subséquentes. De cette façon, l'intervenant est en mesure de savoir si le processus de changement suit le cours souhaité ou s'il doit modifier quelque chose dans son rapport avec le client. Pour le client, cette façon de faire le rassure également sur le bienfait de sa démarche de changement.

En ce qui concerne l'usage des questions à échelle pour mesurer d'autres aspects de la vie de la personne, elles peuvent être utilisées à tout moment durant n'importe laquelle des séances. L'intervenant orienté solution utilise sa créativité et son sens clinique pour questionner une dimension de la vie du client utile au plan thérapeutique. Par exemple, avec un client très pessimiste sur ses chances de progresser vers le futur souhaité, il peut être judicieux de mesurer le degré d'espoir plutôt que de mesurer le progrès. Voici un tel exemple : **« Il semble que vous n'avez pas beaucoup d'espoir que votre vie puisse s'améliorer. (Validation) Je suis curieux de connaître votre niveau d'espoir sur une échelle de 1 à 10 que votre vie puisse s'améliorer. 10 étant que vous êtes convaincu que votre vie va s'améliorer et 1 le contraire, où vous-situez-vous ? »** Dans ce dernier cas, l'intervenant serait avisé d'utiliser cette échelle d'espoir et d'attendre d'obtenir un niveau suffisant (4-5/ 10) avant même de faire la description du futur.

Façon d'utiliser les questions à échelle

Comme la version 2.0 de l'ABOS²⁻⁴ insiste sur l'importance de **déclencher une expérience** durant la séance, l'intervenant est incité à maintenir la conversation une bonne période de temps pour faire la description de ses progrès. L'ensemble des questions proposées précédemment pour détailler les exemples est alors tout à fait indiqué. D'ailleurs, les questions à échelle surviennent après la mise à jour de quelques exemples. Durant cette conversation, il importe que la personne prenne conscience de ses succès (questions d'observation), qu'elle s'en déclare responsable (questions de stratégies) et qu'elle puisse identifier les compétences expliquant le succès (questions d'identité).

La version 2.0⁴ suggère de consacrer au moins **quatre (4) fois plus de temps** à détailler le niveau actuel de progrès que le prochain pas. En effet, l'équipe britannique²⁻⁴ considère que la seule expérience du succès actuel vécu durant la séance suffit à ce que la personne ait envie de faire le prochain pas. Pour ce faire, l'intervenant doit adopter une **écoute orientée vers les forces**. Il doit pouvoir entendre les stratégies et les compétences derrière les difficultés. Comme les exemples ont été discutés au préalable, il est souvent aisé pour l'aidant de faire décrire le niveau actuel et le prochain pas.

Toutefois, il peut arriver que la personne ait de la difficulté à remarquer des exemples ou des progrès. Dans ce cas, l'intervenant doit demeurer persévérant dans la validation de l'expérience du client et dans le questionnement de petits succès. Il doit éviter d'argumenter avec lui et faire en sorte que le client reconnaisse par lui-même ses succès. Il est invité à voir le client **à son meilleur**, à garder la foi dans le client et à ne pas se décourager devant les réponses négatives du client.

Questions sur le niveau actuel de progrès

La première question consiste à faire nommer un chiffre sur l'échelle à 10 niveaux mais ce n'est que la première d'une longue série de questions. Certains intervenants comme Steve de Shazer⁵ préfère utiliser une échelle de 0 à 10. Quant à moi⁸, je choisis une échelle débutant à 1 car ainsi si la personne est au plus bas, elle n'est pas à 0 mais à 1. Voici un exemple : « **Sur une échelle de 1 à 10, 10 étant la réalisation de vos plus grands espoirs (ou du futur préféré dans les mots du client) et 1 le contraire (ou le moment où vous étiez le plus loin de la réalisation de vos plus grands espoirs), où vous situez-vous actuellement ?** »

Habituellement, j'ai tendance à poser la première question à échelle après avoir mis à jour quelques exemples⁸. De cette façon, il y a toutes les chances que le client donne un chiffre supérieur à 1. Ce score supérieur à 1 devient ainsi un **exemple** qui peut être questionné en détail (voir numéro de L'Art du possible novembre 2019).

Auparavant, il est nécessaire de poser des questions d'observation sur ce que représente le niveau actuel. Ces questions **d'observation** portent sur ce que remarque le client, son entourage et sur les effets de ces changements sur les relations :

« **Qu'est-ce qui vous indique que vous êtes à 3 et non pas à 2 ?** » (Nommer au moins 5 choses)

« **Que faites-vous de différent à 3 que vous ne faisiez pas à 2 ?** »

« **Que diraient vos proches sur ce que vous faites de différent ?** »

« **Quoi d'autre ?** »

« **En observant cela, comment votre conjoint (vos enfants, vos parents, vos collègues, etc.) a réagi ?** »

« **De votre côté, quelle a été votre réaction en voyant votre conjoint (vos enfants, vos parents, vos collègues, etc.) agir de cette façon ?** »

Comme vous le voyez, le questionnement veut préciser ce que fait la personne pour se situer à 3 par rapport au 2 plutôt qu'au 4. De cette façon, elle rapporte ses progrès par rapport au 2. Il est important que la personne décrive quelques avancées (au moins 5).

Après ces questions d'observation, suivent les questions de **stratégies**. Voici les suggestions de questions tirées du numéro sur les exemples⁹ :

« **Comment avez-vous fait pour réussir cela ?** » (Nommer 10 stratégies)

« **Comment expliquez-vous ce succès ?** »

« **Comment avez-vous décidé de poser cette action ?** »

« **Quelles sont les principales étapes qui vous ont conduit à ce résultat ?** »

« **Ce qui vous a aidé dans cette situation ?** »

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

« **Ce qui était différent chez vous à ce moment-là ?** »

« **Ce que vos proches diraient que vous avez fait de différent ?** »

Comme ces questions ont été posées auparavant sur des exemples, il n'est pas nécessaire de répéter l'ensemble de ces questions mais de faire un résumé des changements rapportés avec les principales stratégies mises à jour précédemment (10 au minimum). Cependant, il peut arriver qu'il n'ait pas été possible de questionner les exemples ; il est alors important d'identifier une dizaine de stratégies.

Suivent alors les questions d'**identité**⁹ :

« **Quelles qualités ce progrès révèle-t-il de vous ?** » (Nommer 5 qualités)

« **Quelles qualités ont permis ce changement ?** »

« **Quand avez-vous pris conscience de ces qualités ?** »

« **Qui les a découvertes en premier ?** »

« **D'où vous viennent ces qualités ?** »

« **Qui d'autre vous reconnaît ces qualités ?** »

« Dans quelles situations, ces qualités sont le plus remarquées par les autres ? »

« Ce que diraient vos proches et amis au sujet de ces qualités ? » (Nommer 10 choses)

« Ce que raconteraient vos collègues et patrons (ou personnes qui reconnaissent ces qualités) au sujet de ces qualités ? »

Comme pour les questions de stratégies, il n'est pas nécessaire de fouiller cinq (5) qualités avec une dizaine de commentaires sur le niveau actuel si des exemples ont été détaillés suffisamment auparavant. Un bref résumé des principales qualités peut être alors fait. Sinon, vous pouvez faire la procédure complète.

Questions sur le prochain pas vers le futur préféré

Il s'agit ici de faire **visualiser le prochain pas sur l'échelle**. L'intervenant est invité à faire décrire le prochain échelon, soit un point seulement au-dessus du niveau actuel⁸. Il est important ici d'éviter les questions qui impliquent des actions (« Que devez-vous faire pour être à 4 ? ») car elle met de la pression inutilement sur le client. Comme mentionné précédemment, le clinicien ne met pas l'emphase sur le prochain pas. En effet, c'est l'expérience vécue lors de la description détaillée du niveau actuel qui suffit à ce que la personne ait la motivation et l'espoir d'avancer sur l'échelle. Cette étape consiste principalement à donner une image claire de la prochaine étape pour se rapprocher de ses plus grands espoirs. Cette description couplée avec la longue description du niveau actuel va stimuler davantage la personne à se diriger dans cette direction²⁻⁴.

Voici quelques exemples de questions à ce titre :

« Qu'est-ce qui sera différent à 4 qui n'arrive pas à 3 ? » (Nommer 5 détails)

« Supposons que l'on se rencontre dans une semaine et que vous avez progressé d'un point, que verrez-vous alors de différent ? »

« Quand vous serez rendu à 4, que croyez-vous que votre conjoint (ou autre proche) va remarquer de différent chez vous ? »

« Quel est le premier indice qui vous dira que vous êtes à 4 et pas à 3 ? »

« Quoi d'autre ? »

Une fois que la personne a une image du prochain pas, il est possible de poursuivre avec des questions sur la confiance d'y parvenir⁴. Forte de l'expérience de nommer des qualités lors de la description du niveau actuel, ces questions servent essentiellement à augmenter l'espoir et la confiance de continuer les progrès :

« À 10, vous êtes totalement confiant de monter sur cette échelle, et 1 l'opposé, où êtes-vous ? »

« Que savez-vous de vous qui vous donne cette confiance de réussite ? » (5 faits)

« Qui dans votre vie sont les plus confiants dans votre capacité de progrès ? »

« Qu'est-ce qu'ils savent de vous qui leur donne confiance dans votre capacité de progrès ? » (3 faits qu'ils savent de vous)

Quelques précautions

L'utilisation des questions à échelle commande une certaine pratique et vigilance. Il est important que le niveau 1 et le 10 soit clairement identifié par l'intervenant⁸. Les nocives de l'approche manquent souvent de clarté à ce sujet ce qui rend alors la réponse du client inutilisable⁸. Dans certains cas particuliers (personnes dépressives, désespérés), il peut être nécessaire de réduire l'écart car l'intervalle d'un point leur apparaît trop grand⁸. Il peut arriver aussi que le niveau de confiance obtenu soit très bas, soit en bas de 4. L'intervenant peut alors s'ajuster à la personne et considérer que le prochain pas débute par des demi-points voire des dixièmes de points :

« Supposons que la semaine prochaine, vous avez progressé d'un demi-point (ou même d'un dixième de point), que verrez-vous alors de différent ? »

« Quels indices vous révéleront que vous avez progressé d'un demi-point (ou même d'un

dixième de point) ? »

« Comment votre entourage saura que vous avez progressé d'un demi-point (ou d'un dixième de point) ? »

À ce moment, l'intervenant peut amorcer une nouvelle série de questions à échelle de confiance comme ci-haut. Il est alors probable que le niveau de confiance soit plus élevé, ce qui augmente d'autant son espoir de succès.

Si l'intervenant estime que le prochain pas lui semble trop important, il est possible de faire les choses différemment⁸. Voici ce qu'il pourrait faire avec un client qui est à 3 et qui détermine un 4 qui semble difficile :

Int : « **Euh, ce que vous me dites me semble assez difficile. Sur une échelle de 1 à 10, dix étant la fin des séances et 1 le moment où vous m'avez contacté, j'aimerais savoir où vous serez quand vous aurez fait cela ?** » (Question à échelle pour s'assurer que le 4 est vraiment un 4)

Cl : « **Je dirais que je serai à 7.** »

Int : « **Bon, vous venez de me décrire un 7, c'est bien. (Validation) Vous êtes à 3. J'aimerais avoir une idée de ce qu'est un 4. Qu'est-ce que vous ferez de différent à 4 que vous ne faites pas à 3 ?** » (Question à échelle pour préciser le 4)

Une question à toutes les sauces !

Les questions à échelles peuvent être utilisées pour diverses situations comme le font les approches centrées sur le problème (investissement émotif, intensité du problème, motivation, espoir, estime de soi, etc.)⁸. La différence est que l'ABOS détermine toujours le 10 comme la fin de l'intervention (ou le miracle réalisé) alors que, généralement, les approches traditionnelles considèrent le 10 comme le problème au maximum. Selon moi, il est beaucoup plus stimulant de chercher à augmenter son score sur l'échelle.

Il n'y a pas de limite à la créativité pour utiliser les échelles à toutes les sauces. Ce qui importe est d'adapter l'échelle en fonction de ce qui surgit durant la conversation. Ces questions ne sont qu'un outil au service du client et de l'intervenant. Il ne faut pas en abuser inutilement. Personnellement, j'utilise les questions à échelle sur le progrès pratiquement à chaque rencontre car elles permettent de vérifier que le client avance à chaque rencontre et de savoir quand mettre fin à l'intervention⁸. De plus, elles m'aident à ajuster mon intervention lorsque le client ne progresse plus sur l'échelle.

Illustration clinique

Voici un long extrait de conversation pour illustrer l'utilisation des questions sur les échelles avec un homme dans la quarantaine ayant des problèmes d'abus d'alcool et d'infidélité depuis de longues années. Après avoir posé la question des plus grands espoirs, il a répondu qu'il aimait sa femme de tout son cœur ainsi que sa famille et qu'en réglant ses problèmes, il ferait beaucoup plus d'activités avec sa famille, il serait plus affectueux et plus calme, il pourrait se reposer et juste profiter de la présence de sa famille. Son besoin d'activités exaltantes serait satisfait avec sa famille. Il serait plus efficace dans son travail et consacrerait plus de temps dans son entreprise, il serait plus honnête dans ses paroles avec ses proches et aurait un sentiment personnel de fierté et de confiance en lui. Voici la conversation avec ce client lors de la troisième séance où il rapporte des progrès par rapport au futur préféré :

Int : « **Ainsi, plusieurs choses se sont améliorées depuis la dernière rencontre. (Validation) Je suis curieux de savoir sur une échelle de 1 à 10, 10 étant la réalisation complète de ce que vous avez décrit le lendemain du miracle et 1 le moment où vous avez pris rendez-vous avec moi, où vous situez-vous actuellement ?** » (Question à échelle pour situer le niveau actuel)

Cl : « Hum... Peut-être à 4 ! »

Int : « **Donc, les choses vont vraiment mieux depuis la dernière rencontre.** (Validation) **Qu'est-ce que vous avez noté comme changement qui vous fait dire que vous êtes à 4 et pas à 3 ?** » (Question à échelle pour décrire le niveau actuel)

Cl : « Ben, ce que je viens de vous dire. J'ai parlé avec ma femme d'acheter un campeur pour passer nos fins de semaine sur la route et visiter le pays. Je suis sorti avec ma fille au resto. J'ai passé une soirée avec la famille à regarder la télé. J'ai réussi à travailler quelques heures dans mon entreprise. »

Int : « **Ce sont de bons changements qui vont tous dans la direction que vous souhaitez pour votre vie.** (Validation) **J'aimerais savoir quel effet cela a-t-il eu sur vous de faire tout cela, le projet de campeur, la sortie avec votre fille, la soirée avec la famille et plus de temps au travail ?** » (Question sur les différences afin d'augmenter la motivation à poursuivre dans cette direction)

Cl : « Bon. Je dirais que je suis fier de moi. Je vois que je suis capable de changer des choses. J'ai bien aimé ma sortie avec ma fille. Elle est vraiment spéciale ma fille vous savez. Puis, il fallait que je travaille car je me suis mis en retard dans mon entreprise. J'ai réussi à conclure de bonnes transactions même si je n'ai pas travaillé autant que j'aurais dû. Je sais que si je mets les efforts, je peux réussir tout ce que j'entreprends. »

Int : « **Ainsi ses progrès vous rappellent que vous pouvez réussir tout ce que vous entreprenez. Vous avez aimé aussi passer du temps avec votre fille vraiment spéciale.** (Validation) **Qu'est-ce que ces changements ont eu comme impact sur votre famille ?** » (Question sur les différences pour augmenter la motivation à continuer les efforts)

Cl : « Ma femme est vraiment contente que j'ai passé du temps à regarder la télé avec elle et à vouloir passer nos fins de semaines en camping. J'ai commencé à regarder un véhicule à acheter. Ma femme est contente que j'ai travaillé un peu plus. Vous savez elle est très inquiète à mon sujet. Ma fille aimerait bien qu'on répète ce genre de sortie. »

Int : « **Votre femme et votre fille sont vraiment contentes de ces changements et votre femme est plus rassurée.** (Validation) **Qu'est-ce qu'elles ont vraiment apprécié chez vous depuis la dernière rencontre ?** » (Question relationnelle pour décrire le niveau actuel)

Cl : « Bah... Peut-être que j'étais plus calme que d'habitude. Ma femme dirait sûrement que je n'ai abusé d'alcool cette semaine, que je l'ai plus collée. On a fait l'amour beaucoup plus souvent. C'est vrai j'avais oublié de vous dire ça. »

Int : « **Vous avez été beaucoup plus proche de votre femme et plus calme. Vous avez aussi mieux contrôlé l'alcool.** (Validation) **Je suis curieux de savoir comment vous expliquez que vous avez réussi à faire tous ces changements qui vous ont plu et ont plu à votre famille ?** » (Question de stratégies sur les progrès)

Cl : « Je me suis dit que c'est pas vrai que mon problème d'alcool et de femmes va ruiner ma vie de famille. J'ai vraiment essayé de faire plaisir à ma famille et surtout à ma femme qui est vraiment une personne extraordinaire ! Si elle n'était pas dans ma vie, je serais vraiment dans le trouble. »

Int : « **Vous vous êtes concentré pour faire plaisir à votre famille et surtout à une personne extraordinaire, votre femme.** (Validation) **Qu'est-ce qui vous a aidé à vous concentrer à leur faire plaisir ?** » (Question de stratégie sur les progrès)

Cl : « Ben, c'est pas la première fois que je trompe ma femme mais cette fois-ci je suis allé plus loin et je vois que je peux tout gâcher. En pensant à la peine que je fais à ma femme et comment elle est extraordinaire, ça m'a aidé à être plus attentif à elle. C'est vrai, j'ai préparé un déjeuner spécial pour toute la famille en fin de semaine passée. »

Int : « **Donc, penser à la peine que vous avez causé à votre femme et comment vous l'admirez a fait une différence.** (Validation) **Quoi d'autre vous a aidé à vous concentrer à lui faire plaisir ?** » (Question additionnelle sur les stratégies)

Cl : « Ben... peut-être que de réduire l'alcool a aidé aussi. Quand je bois trop, je me mets à imaginer toutes sortes de fantaisie pas trop bonnes pour la famille. »

Int : « Réduire l'alcool vous aidé à vous concentrer à faire plaisir à votre famille. (Validation) **Quoi d'autre vous aidé ?** » (Question additionnelle sur les stratégies)

Cl : « J'ai pensé aussi à l'effet que mes frasques ont sur mes 3 enfants. Quand je suis sorti avec ma fille qui entre à l'université l'an prochain, je vois bien que je ne connais pas vraiment mes enfants et que je leur manque. »

Int : « Penser à l'effet sur vos enfants de vos gestes vous a aidé à rester concentré à faire plaisir à votre famille. (Validation) **Quelles qualités personnelles vous ont permis de vous concentrer à faire plaisir à votre famille : penser à l'effet de vos gestes sur eux, penser à votre femme extraordinaire et à votre famille, et diminuer l'alcool ?** » (Question sur les qualités)

Cl : « Je suis quelqu'un de fort mentalement. Quand j'ai une idée dans la tête, je réussis toujours. »

Int : « En plus de la force mentale, quelle autre qualité vous a été utile pour vous concentrer sur votre famille? » (Question additionnelle sur les qualités)

Cl : « Je sais pas. Peut-être l'empathie pour ma famille. »

Int : « Quelle autre qualité vous ont aidé à vous concentrer sur votre famille en plus de la force mentale et de l'empathie ? » (Question additionnelle sur les qualités)

Cl : « Euh, c'est pas facile à répondre. Peut-être la fierté. J'ai une belle vie et une belle famille et je ne veux pas perdre cela et me retrouver tout seul. »

Int : « Quelle autre qualité dirait votre femme qui vous a aidé à vous concentrer sur votre famille ? » (Question relationnelle additionnelle sur les qualités)

Cl : « Ma femme dirait sûrement la détermination. »

Int : « Quelle autre qualité votre femme dirait qui vous a aidé à vous concentrer sur votre famille ? » (Question relationnelle additionnelle sur les qualités)

Cl : « Elle dirait peut-être la confiance en moi. »

Int : « Ainsi, la force mentale, l'empathie, la fierté, la détermination et la confiance en vous ont fait une différence pour réussir à vous concentrer sur votre famille. (Validation) **Depuis quand avez-vous pris conscience de ces qualités dans votre vie ?** » (Question sur les qualités)

Cl : « J'ai toujours été fort mentalement. Je me rappelle qu'à 7-8 ans, je voulais faire de grandes choses et être riche. J'ai réalisé pas mal de choses importantes dans ma vie et je serais très riche si je n'avais pas eu de problème d'alcool et de femmes. »

Int : « Ainsi, depuis votre très jeune âge, vous aviez ces qualités en vous qui vous ont permis de réaliser pas mal de choses importantes dans votre vie. (Validation) **Qui d'autre a remarqué ces qualités dans votre jeunesse ?** » (Question additionnelle sur les qualités)

Cl : « Pas ma mère qui a été toujours très négative. Je dirais mon père mais il est décédé quand j'avais 25 ans. »

Int : « Votre père a aussi noté ces qualités en bas âge. (Validation) **Qui d'autre a reconnu ces qualités ?** » (Question additionnelle sur les qualités)

Cl : « Ma femme c'est sûr ! Je dirais que la plupart des personnes qui m'ont engagé et avec lesquels je fais affaire voient bien ces qualités. »

Int : « En plus de votre père, votre femme et plusieurs personnes avec lesquelles vous avez travaillé voient ces qualités. (Validation résumé) **Que dirait votre femme au sujet de ces qualités ?** » (Question additionnelle sur les qualités)

Cl : « Ma femme m'a toujours dit qu'il n'y a rien à mon épreuve. J'ai du talent dans beaucoup de domaines et je réussis tout ce que j'entreprends. J'ai déjà réussi dans le sport professionnel. J'ai réussi beaucoup de grandes choses en affaires et j'ai des liens d'affaire partout dans le monde. J'ai même le projet de faire des spectacles prochainement. »

Int : « Votre femme a une confiance inébranlable en vous pour réussir tout ce que vous voulez et vous l'avez fait dans bien des domaines. (Validation) **Quoi d'autre diraient vos collègues de travail au sujet de vos qualités ?** » (Question additionnelle sur les qualités)

Cl : « Mes principaux partenaires de travail diraient comme ma femme que j'ai plusieurs talents. Je peux faire des spectacles, je peux vendre un frigo à un esquimau. Je suis très aimé par mes collègues et associés. Ils aiment mon sens de l'humour, ma générosité et mon côté social. »

Int : « Vos partenaires remarquent de nombreux talents chez vous, entre autres pour la vente, l'humour, la générosité et le côté social. (Validation) **Quoi d'autre diraient vos enfants au sujet de vos qualités ?** » (Question additionnelle sur les qualités)

Cl : « Pour mes deux fils, je suis leur héros ! Ils veulent faire tout ce que je fais. Quand je suis à la maison, ils sont toujours à côté de moi et cherchent à m'imiter. »

Int : « Vos deux fils vous admirent. Vous êtes leur héros ! Votre père, votre famille et vos partenaires de travail vous reconnaissent ces qualités depuis longtemps et encore aujourd'hui. Ainsi, ces qualités vous ont vraiment aidé à vous concentrer à faire plaisir à votre famille. (Validation résumé) **Je suis curieux de savoir quand vous aurez progressé d'un point sur l'échelle lors de la prochaine rencontre, qu'est-ce que vous allez remarquer qui vous dira que vous êtes à 5 ?** » (Question pour décrire le prochain pas)

Cl : « Ben, il faudrait vraiment que je passe plus de temps au travail. Je pense bien qu'à 5, je travaillerais à tous les jours au moins toute la matinée. »

Int : « À 5, vous travaillez davantage durant la matinée. **Quoi d'autre sera différent quand vous serez à 5 ?** » (Question additionnelle sur le prochain pas)

Cl : « Peut-être que je passerais plus de temps à la maison le soir. Il faudrait aussi que je ne boive plus du tout. »

Int : « À 5, vous passez plus de temps à la maison et diminuez encore l'alcool. (Résumé) **Qu'est-ce que va remarquer de différent votre famille à 5 ?** » (Question additionnelle sur le prochain pas)

Cl : « Ma femme va sûrement me voir la coller plus et lui faire l'amour plus souvent. Peut-être que mes enfants vont me voir déjeuner le matin avec eux. »

Int : « Ainsi, à 5 vous travaillez toute la matinée, vous passez plus de temps à la maison le soir, vous diminuez l'alcool, vous collez plus votre femme et vous déjeunez avec vos enfants. (Résumé) **Je suis curieux de savoir quel est votre niveau de confiance de progresser sur l'échelle. 10 vous êtes totalement confiant d'avancer sur l'échelle et 1 le contraire, où êtes-vous actuellement ?** » (Question à échelle de confiance)

Cl : « Il ne faut pas que je m'emballe trop vite. Peut-être 6. »

Int : « **Qu'est-ce que fait que vous avez cette confiance à 6 de progresser sur l'échelle ?** » (Question additionnelle sur la confiance)

Cl : « Ben, je vous ai parlé que je réussis pratiquement tout ce que j'entreprends depuis que je suis jeune. J'ai juste à penser à ces qualités dont on vient de discuter. »

Int : « Vous avez réussi plein de choses dans votre vie ce qui vous donne confiance. (Validation) **Qu'est-ce que votre femme connaît de vous qui lui donne confiance que vous allez avancer sur l'échelle ?** » (Question additionnelle sur la confiance)

Cl : « Comme je vous l'ai dit, elle sait que je peux tout réussir si je m'en donne la peine. Quand j'ai décidé de la séduire, ça n'a pas été facile. Elle me parle souvent de la ténacité, de mon sens de l'humour et ma confiance en moi qui l'ont séduites. »

Int : « Ainsi votre femme a confiance que vous allez progresser sur l'échelle car elle apprécie votre confiance en vous, votre ténacité et votre sens de l'humour. (Validation) **Qu'est-ce que vos partenaires de travail savent de vous qui leur donne confiance que vous allez avancer sur l'échelle ?** » (Question additionnelle sur la confiance)

Cl : « Ils ont aussi une confiance aveugle en moi. Vous savez que X (homme public très connu) me traite pratiquement comme son fils tellement il a confiance en moi. »

Cette conversation illustre à merveille la façon de questionner les échelles. Cet homme a à son compte une bonne estime de soi et plusieurs réalisations personnelles et professionnelles malgré des problèmes personnels. Il répond donc bien et rapidement aux diverses questions posées. Avec ce client, il faut faire attention de ralentir le rythme. En effet, il est probable que la description qu'il fait du prochain pas (le 6) soit trop difficile pour lui. L'intervenant cherche alors à

réduire volontairement les propos du client. « Arrêter de boire complètement » est reformulé « **diminuer l'alcool** », « travailler toute la matinée » devient « **Travailler davantage durant la matinée** ».

Afin que le client vive une expérience durant la séance, il est important de prendre le temps qu'il faut pour détailler les succès, pour nommer plusieurs stratégies, pour identifier suffisamment de qualités et pour obtenir des commentaires sur les qualités. Cette conversation est la façon Yves Gros-Louis d'appliquer la version 2.0 de l'ABOS. Elle n'est pas le seule façon de faire mais ma façon personnelle d'intégrer l'approche à ma personnalité et à mon style. Ce qui compte est de poser des questions collées aux plus grands espoirs de la personne, d'utiliser ses mots dans les questions et de lui faire vivre une forte expérience par une longue description du niveau actuel. Avec cette conversation centrée sur les aspects positifs de la dernière semaine, il est facile d'imaginer que cet homme soit rempli de confiance pour avancer sur l'échelle. Comme vous avez pu le noter, il n'est pas nécessaire de consacrer beaucoup de temps sur le prochain pas mais bien d'installer une forte expérience sur le niveau actuel. Fort de cette expérience, il a toutes les chances de progresser sur l'échelle. Dans les faits, ce client a obtenu un 8 sur l'échelle trois séances plus tard.

Conclusion

Les questions à échelle représentent un outil extrêmement utile pour le clinicien orienté solutions. Elles servent à mesurer le progrès de la personne par rapport à la réalisation de ses plus grands espoirs. Elles constituent à elles seules l'espace nommé par Iverson⁴, « boutique des souvenirs ». Dans cette boutique sont affichées des séries d'images du niveau actuel de progrès ainsi que des images du prochain pas avec des petits indices tout au long de la route qui indiquent que des progrès ont été réalisés. Les questions à échelle sont utilisées habituellement à toutes les rencontres à partir de la deuxième séance après la discussion sur les exemples. Dans la version 2.0 de l'ABOS²⁻⁴, l'intervenant est davantage intéressé à faire l'historique du progrès (boutique des souvenirs), soit à **regarder derrière** plutôt qu'à préparer le prochain pas, soit **regarder devant**.

Les questions à échelle sont souvent plus aisées à aborder pour les clients car elles ont une composante plus concrète avec l'usage de chiffres. Le défi pour l'intervenant demeure de garder le client dans l'espace du succès actuel plutôt que d'orienter le regard de façon intense vers le futur comme le faisait la version 1.0 de l'ABOS. Il importe en effet de faire vivre une expérience positive au client en discutant longuement de ses progrès. La première question à échelle pour établir le niveau actuel n'est que la première d'une longue série de questions se rapportant au progrès fait par le client.

Le clinicien évite toute pression sur le client pour qu'il reconnaisse une stratégie ou une qualité et il prend tout le temps nécessaire pour qu'il s'en attribue le mérite lui-même. Pour ce, il doit s'assurer de formuler des validations ajustées avant de proposer des questions sur les échelles. Il reste discipliné et centré sur la tâche de poser des questions reliées aux plus grands espoirs de la personne en employant le plus possible ses mots exacts. En somme, pour réussir à poser des questions utiles, l'intervenant cherche à rester dans une position de regard positif et bienveillant envers la personne. Pour devenir efficace, l'intervenant ne doit pas hésiter à analyser sa pratique à travers l'observation de ses entrevues, de conversations de co-développement ou de supervision.

Références

1. Gros-Louis, Y. (2020) **L'ABOS, version 2.0 : De la nouvelle façon d'utiliser les exceptions !** L'Art du Possible. Vol 7, no 1.
2. McKergow, M. (2016.) **SFBT 2.0: The next generation of Solution Focused Brief Therapy has already arrived.** Journal of Solution Focused Brief Therapy vol 2 no 2 pp 1-17.
3. Ratner, H., George, E. & Iveson, C. (2012) Solution Focused Brief Therapy. London: Routledge.
4. Iverson, C., George, E., Connie, E. & Froese, A (2017) **Solution Focused Brief Therapy Program.** Internet course.
5. de Shazer, S. (1996) **Différence - Changement et thérapie brève**, Bruxelles : Satas.
6. de Shazer, S. (1999) **Les mots étaient à l'origine magiques.** Bruxelles : Satas.
7. Gros-Louis, Y. (2015) **Devenir un psychothérapeute efficace.** L'Art du Possible. Vol 2, no 3.
8. Gros-Louis, Y. (2017) **Le langage simplifié du changement : les questions à échelle !** L'Art du Possible. Vol 4, no 4.
9. Gros-Louis, Y. (2019) **L'ABOS, version 2.0 : Des exceptions aux exemples : des morceaux du futur préféré dans la vie du client.** L'Art du Possible. Vol 6, no 4.

Le coin des lecteurs

Question de Bertrand : « *Je suis travailleur social et travaille dans une équipe de santé mentale en CLSC. Je suis très motivé à utiliser l'approche orientée vers les solutions mais il arrive qu'avec certains clients pas nécessairement les plus difficiles, je n'aie pas de succès. Je me demande quelle erreur je fais et surtout comment je peux sortir de l'impasse avec ses clients. Habituellement, j'ai tendance à cesser d'utiliser l'approche mais j'aimerais bien trouver une façon de continuer à utiliser l'approche. Merci à l'avance. J'apprécie beaucoup vos articles sur le web.* »

Merci Bertrand pour cette question! Je suis content que tu sois motivé à utiliser l'approche et à vouloir trouver une façon de l'appliquer même quand ça ne semble pas marcher avec certains clients! La question que tu poses est excellente car elle représente le défi de tout nouveau pratiquant de l'ABOS qui a tendance à abandonner l'approche dès qu'il rencontre une difficulté.

Il n'y a pas qu'une seule façon d'expliquer le non progrès chez certains clients avec l'ABOS ni même avec d'autres approches d'ailleurs. Cependant, je vais répondre dans le contexte d'un travail orienté vers les solutions. Tout d'abord, quand on constate que le client stagne, il m'apparaît important de pouvoir le dépister le plus tôt possible car il y a alors un fort risque **d'abandon thérapeutique** ou de **non changement à long terme**. Vous devez savoir que la recherche révèle un taux moyen d'abandon thérapeutique de 47 % soit près d'un client sur 2 (voir L'art du possible, 2015, vol 2, no 3). Les deux raisons principales pour expliquer l'abandon sont le non progrès thérapeutique et une alliance insatisfaisante. En outre, les données de recherche estiment que 30 à 50 % des personnes **ne progressent pas** en thérapie et, pire, 5 à 15 % se **détériorent**. Les questions à échelle sur le progrès représentent un outil essentiel pour aider le clinicien à reconnaître et à prévenir ces situations à risque. Si le client ne progresse pas 2 séances de suite, je me mets à me poser une série de questions au sujet de ma façon d'intervenir.

Voici la série de questions que je vous invite à vous poser devant le non progrès ou même la détérioration du client. **Premièrement** : « ***Est-ce que j'ai bien ciblé les plus grands espoirs du client?*** » Je dirais que mal identifier les plus grands espoirs du client est probablement la cause la plus fréquente du non progrès des clients. J'en ai discuté longuement dans un numéro précédent (L'art du possible, 2019 Vol 6 no 1). J'ajouterais que cette question est la contribution la plus intéressante de la version 2.0 de l'ABOS. Donc, il est important de prendre le temps de poser plusieurs questions sur les différences en début de traitement afin de trouver quelque chose d'important et d'inspirant comme résultat attendu. (« ***Supposons que cela (ce que le client désire) arrive, quelle différence cela sera-t-il pour vous ?*** »)

Après avoir répondu à la question précédente, **deuxième** série de questions à se poser : « ***Quelle est la qualité de l'alliance que j'ai avec ce client? Quelle est la qualité de ma foi envers lui? De mon regard bienveillant? Quelle est la qualité de ma validation?*** » Je l'ai mentionné dans des numéros précédemment (L'Art du Possible, 2015 Vol 2, No 3), la qualité de

l'alliance est un des meilleurs facteurs sinon le meilleur pour prédire le succès de l'intervention. Sans une alliance de qualité, il y a peu de chance de succès thérapeutique. Pour être en mesure d'évaluer la qualité du lien, l'intervenant ne peut se fier à son jugement car ce dernier est moins pertinent que celui d'un observateur indépendant et celui du client. Pour mesurer la qualité du lien thérapeutique d'une façon efficace, il est recommandé de recourir à l'usage d'un questionnaire (**échelle d'évaluation de la séance**, Miller, Duncan & Johnson, 2002) simple et rapide à administrer et corriger (voir site de Duncan pour télécharger et conseils d'utilisation : <http://heartandsoulofchange.com>).

Après avoir répondu à la question précédente, **troisième** série de questions à se poser : « **Est-ce que j'ai fait suffisamment de description (soit du futur préféré, soit des exemples, soit du niveau actuel, soit de la présence passée des plus grands espoirs)?** » Selon la version 2.0 de l'ABOS, le facteur clé du succès thérapeutique se trouve dans la description longue et détaillée qui va créer une expérience **émotionnelle forte**, entraînant l'espoir et la motivation de faire des pas en direction de ses plus grands espoirs. Comme vous l'avez noté dans ce numéro sur les questions à échelle, la description occupe une place majeure dans le questionnement.

Après avoir répondu à la question précédente, **quatrième** série de questions à se poser : « **Quel est le degré d'autonomie que j'ai laissé au client? Quelle pression ai-je mis sur lui pour le faire avancer? De quelle façon ai-je été tenté de faire de la résolution de problèmes?** » Toute tâche non sollicitée, toute pression volontaire ou non volontaire enlève la liberté au client de faire ce qu'il veut de la conversation qui a eu lieu durant la séance. À ce titre, il importe d'éviter des mots d'action (« *Qu'allez-vous faire pour être à 4 plutôt qu'à 3?* ») et de préférer des termes d'observation (« **Que verrez-vous de différent à 4 qui n'est pas là à 3?** »). Il est possible que l'intervenant puisse être tenté de travailler plus fort que le client et/ou de chercher à résoudre ses problèmes plutôt qu'à le laisser trouver la façon de réaliser ses plus grands espoirs. Il est aussi important de terminer les séances en évitant toute tâche, tout conseil ou encouragement qui pourrait ternir l'expérience vécue durant la séance.

Après avoir répondu à la question précédente, **cinquième** série de questions à se poser : « **Quel est l'avis du client sur le non progrès? Est-il inquiet ? Est-il insatisfait? Quel est son avis sur la façon de dénouer la situation?** » Comme mentionné précédemment, le client est le mieux placé pour savoir ce qui peut l'aider à préciser et à avancer vers ses plus grands espoirs, à évaluer la qualité du lien et à suggérer ce qui doit se passer pour être satisfait de l'intervention.

Après avoir répondu à la question précédente, **sixième** série de questions à se poser : « **Est-ce qu'il faut considérer de changer d'approche?** » Changer d'approche n'est pas un aveu que l'approche ne fonctionne pas. Elle signifie plutôt que l'intervenant n'a pas réussi à développer la **flexibilité** suffisante pour adapter l'ABOS avec ce client particulier. À mon avis, la fidélité de l'intervenant devrait d'abord être envers son client plutôt qu'envers son approche. Changer d'approche devient alors une option intéressante pour dénouer l'impasse et servir le client. Toutefois, l'intervenant devrait prendre le temps d'analyser cette situation clinique afin de découvrir ce qui a cloché et comment il pourrait mieux composer dans une éventuelle situation semblable.

Après avoir répondu à la question précédente, **septième** et dernière série de questions à se poser : « **Est-ce qu'il faut référer le client à un autre intervenant?** » Encore ici, référer le client à un collègue n'est pas un aveu d'échec de l'intervenant, mais plutôt le constat que le pairage client-intervenant n'est pas optimal pour obtenir des résultats satisfaisants. Lorsque j'analyse les situations cliniques pour lesquelles je n'ai pas connu de succès, ce sont pratiquement toujours des situations où j'ai expérimenté des réactions de **contre transfert**. Dans ces contextes, il est évident que je n'ai pas pu rester neutre et bienveillant envers ces

personnes et je n'ai pas réussi à développer suffisamment de flexibilité pour m'ajuster à la particularité de ce client. L'approche ne peut pas être mise en cause mais seulement les limites de l'intervenant. Encore ici, l'analyse de ces situations peut permettre de prévenir une situation semblable dans le futur. Dans tous ces cas, il est préférable pour le bien du client qu'il soit référé et obtienne un succès avec un autre intervenant. En effet, la littérature scientifique indique que 2 à 8 % des clients ne progressent pas à long terme dans les interventions (voir L'art du possible, 2015, vol 2, no 3). Pour éviter de créer ce type de clients, je vous recommande fortement de référer à un collègue compétent.

Comme vous le voyez, l'ABOS considère que la résistance ne vient pas du client mais plutôt de l'intervenant. Ainsi, lorsqu'il y a bris d'alliance ou non progrès, l'intervenant est responsable de s'ajuster et de corriger le tir plutôt de blâmer le client. S'il n'est pas responsable du succès thérapeutique, il est responsable de créer un **contexte favorable** au changement. Les questions à échelle ainsi que les questionnaires pour mesurer le progrès et la qualité de l'alliance sont très utiles pour détecter tout bris d'alliance et un non progrès. Dès que le clinicien constate un non progrès ou une détérioration et/ou un bris d'alliance, il devient **proactif** pour corriger la situation rapidement pour le bien du client. L'engagement d'un intervenant efficace est toujours envers le client et non envers son approche!

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

Prochaines formations du Centre Psycho-Solutions Printemps 2020

[Accédez directement à la page web](#)

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

Québec : 16 et 17 avril 2020

Montréal : 23 et 24 avril 2020

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

Québec : 29 avril 2020

Montréal : 6 mai 2020

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

Québec : 30 avril et 1 mai 2020

Montréal : 7 et 8 mai 2020

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

Québec : 14 et 15 mai 2020

Montréal : 21 et 22 mai 2020

Nouveau : Formation en ligne

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

<https://www.formationsinnovation.com/categorie-produit/formations-en-ligne/page/2/>

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>