



Yves Gros-Louis, psychologue

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

RECHERCHE D'EXCEPTIONS

1. Trouver des exceptions

Attitudes pour trouver des exceptions :

- persévérer : même si le client n'en rapporte pas, continuer et insister;
- y croire : il est impossible qu'un problème existe 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7;
- croire que la personne est responsable de ses exceptions.

Il existe deux types d'exceptions : les **moments de miracle** et les **moments de non-problème**.

Zone pour trouver des exceptions :

- **présent et passé récent** : changements prétraitement : « *ce qui va mieux depuis que vous avez demandé de l'aide (ou actuellement)* »;
pendant l'entrevue, noter ce que le client rapporte qui contraste avec le problème ou va dans la direction du miracle;
- **passé lointain** : « *quand avez-vous déjà réussi cela pour la dernière fois?* »; « *le moment de votre vie où vous avez le mieux réussi?* »;
- **futur** : utiliser et développer la question miracle comme si le miracle se produit actuellement en jouant avec les temps de verbes;
- dans les **compétences** de la personne : tout talent, habileté ou succès constitue une exception qui peut être utilisée pour aller vers le miracle : « *comment avez-vous développé ce talent de musicien?* »; « *comment avez-vous réussi à cesser de fumer?* »; « *quelle qualité cela démontre-t-il de réussir ce cours?* »;
- dans son **environnement** : présent ou passé : « *quelle forme d'aide utilisez-vous (ou avez-vous utilisé) comme par exemple, lecture, groupe d'entraide, amis, sports, activités culturelles ou spirituelles, etc.;*
- dans le **problème** : « *comment ce problème vous aide actuellement?* »;
- dans la **capacité d'adaptation** de la personne : présentement (questions de coping) : « *comment faites-vous pour vous occuper de vos enfants malgré votre dépression?* »
dans la passé : « *comment avez-vous réussi à vous sortir de cette épreuve?* »;

- dans les **échelles** : dès que la personne donne un chiffre (même un 0) lui demandez : *« qu'est-ce qui fait que vous ne vous êtes pas mis plus bas? »*; demander le moment de la vie où elle a été le plus haut ;
- utiliser le **point de vue d'une autre personne** : il arrive souvent que la personne a de la difficulté à trouver une réponse, vous pouvez poser toutes les questions ci-haut en utilisant le point de personnes significatives. Vous multipliez ainsi d'autant les possibilités de réponses;
- dans les **tâches** : une autre possibilité pour créer et trouver des exceptions consiste à observer ce qui va mieux, les petits succès, à faire comme si, à faire quelque chose de différent, à tirer à pile ou face, à faire une surprise, etc.

2. Développer une exception

Attitudes pour développer des exceptions :

- persévérer : même si le client ne voit pas ce qu'il a fait pour réussir, insister pour qu'il nomme ce qu'il fait de différent à ce moment;
- croire que la personne est responsable de ses exceptions : il est impossible qu'une exception survienne uniquement par hasard.

Séquence de questions : une exception n'est utile que si la personne s'en approprie la responsabilité

A. *« Qu'est-ce qui est différent quand vous faites cela? »*;

B. *« Comment faites-vous pour réussir cela? »*;

C. *« Que devez-vous faire pour répéter cela? »*.

A. Quand une exception est identifiée, il est important d'abord de faire détailler cette exception afin de la rendre plus significative pour que la personne soit plus motivée à la répéter. De cette façon, il est plus facile aussi pour la personne de répondre à B. Il y a deux façons d'épaissir une exception : détailler l'action et détailler la perception préférée de la personne. Voici le type de **questions sur l'action** :

« Où cela est-il arrivé? Quand? Avec qui? »

« Aviez-vous fait cela auparavant ou est-ce la première fois? »

« Quelle différence cela fait-il pour vous de faire cela? »

« Comment cela rend-il votre journée différente? »

« Qu'est-ce que votre épouse (ou une autre personne significative) a remarqué de différent chez vous suite à cela? »

« Quoi d'autre? »

Les **questions sur la perception préférée** sont issues de la thérapie narrative mais elles sont utiles pour rendre l'exception vraiment plus significative pour la personne :

« D'agir ainsi, qu'est-ce que cela vous dit apprend sur vous-même? sur vos valeurs personnelles? sur vos croyances? sur vos buts dans votre vie? »

« Qu'est-ce que cela vous révèle sur vos compétences? vos habiletés? vos relations? »

« Que dirait votre ami sur vos talents? sur vos relations? sur vos espoirs? »

« Est-ce que vous préférez cette vision de vous-même à ce que vous auriez dégagé antérieurement? »

B. La deuxième étape consiste à identifier les stratégies que la personne a utilisées pour créer l'exception. Une exception n'est utile que si la personne la juge intéressante dans sa vie et s'il peut la répéter. Cette étape est importante car elle permet au client de s'en attribuer le mérite et ainsi de pouvoir la répéter. Voici le type de questions :

« Comment avez-vous eu l'idée de faire cela? »

« Comment saviez-vous que cela serait aidant pour vous? »

« De quelle façon vous y êtes-vous pris pour réussir cela? »

« Comment expliquez-vous ce succès? »

« Quelle est la première étape qui a conduit à ce comportement? »

« De quelle façon, avez-vous réussi cette première étape? »

« Quelles sont les autres étapes importantes de ce succès? »

« Qui serait le moins surpris de ce succès dans votre entourage? Et pourquoi? »

« Quelle est la personne la mieux placée pour savoir ce qui vous a aidé à réussir cela? »

« Que dirait votre épouse sur les stratégies que vous avez utilisées pour réussir? »

C. La troisième étape est la plus facile quand les deux autres étapes ont été menées à terme. Il s'agit d'amener le client à se projeter pour répéter l'exception et ainsi préparer la tâche. Voici le type de questions :

« Qu'est-ce que ça vous prendra pour continuer ce que vous avez réussi? »

« Que devez-vous faire pour continuer sur cette lancée? »

« Qu'auriez-vous besoin de faire pour que cela se passe à nouveau ainsi? »

« Quel est le premier pas pour répéter ce succès? »

« Que croyez-vous qu'est la première petite étape que vous devez faire pour que cela arrive un tout petit peu? »

« Que croyez-vous que votre famille dirait qui vous aiderait à répéter cela? »

« Qu'est-ce que votre patron verrait comme premier pas pour aller dans cette direction? »

Yves Gros-Louis
psychologue
mai 2002