

LE PROJET COMMUN

Commencer la séance

Nous commençons par nous serrer la main, nous présenter et demander leur nom aux personnes présentes.

Aux enfants et aux adolescents, nous leur demandons souvent en quoi ils sont bons et ce qui est le plus chouette. C'est seulement après avoir passé quelques minutes là autour que nous leur demandons ce qui les a amenés ici, quel est leur plus grand espoir pour de cet entretien et comment nous pouvons leur être utile.

Durant les dernières années, je (HK) suis passé de cette introduction à quelque chose de « plus sérieux », en disant comme Steve de Shazer : **« Merci d'être venu. Je pense que c'est une bonne idée que vous soyez venu. Il n'y a aucune garantie que cela vous aide. La seule chose que je puisse garantir est que je vais faire de mon mieux et je suis certain que vous aussi. »**

Lorsque le client ou la famille donnent leur accord, nous les informons de ce qu'il va se passer durant le reste de l'entretien.

Je vais vous poser beaucoup de questions étranges – puis je ferai une pause après 30 à 40 minutes pour réfléchir à ce que nous nous sommes dits. Cela prend en général entre 5 et 15 minutes, puis je reviendrai avec mes réflexions. Si une idée me vient qui puisse vous aider, je vous en ferai part. Cela vous convient-il ?

Cela introduit la « thérapie » (quel que soit le nom – cela veut simplement dire que dans ce contexte, nous allons parler de choses sérieuses d'une manière qui, nous l'espérons, vous aidera).

La manière de commencer l'entretien est importante. Quelle est la première question. « Qu'est-ce qui vous amène ? » « Comment puis-je vous aider ? » « Qu'attendez-vous de cette rencontre ? » « Quel est votre plus grand espoir à propos de cet entretien ? » « Qu'est-ce qui sera différent – quelque chose d'infime – qui vous dira que cela vous a été utile de me rencontrer ? » etc. Ces questions sont différentes les unes des autres et amènent vers différents thèmes et différentes conversations. Il est important de connaître et de comprendre les différences entre ces questions – non pas parce que l'une est meilleure qu'une autre – mais parce qu'il est important que les thérapeutes sachent que les thèmes – les préoccupations – sont différents, et le thérapeute peut délibérément choisir à quelle partie il veut s'intéresser. Il est également important que le thérapeute connaissent ces sujets – qu'il soit capable de reconnaître lorsqu'un client parle de l'un de ces sujets et non d'un autre, car c'est seulement lorsque vous écoutez les réponses du client que vous savez quelle question vous avez posée.

S'insérer dans la représentation culturelle de la thérapie

Une conversation centrée sur la solution est différente d'une conversation ordinaire et est également différente de la plupart – et peut-être de toutes les autres conversations thérapeutiques.

La plupart des clients que nous voyons n'ont pas l'expérience d'avoir été eux-mêmes en thérapie, mais à peu près chacun « sait » comment une thérapie doit se dérouler. La télévision, les films, les livres et les journaux sont remplis d'informations à propos de la thérapie. Nous appelons cela la représentation culturelle de la thérapie.

Un entretien centré sur la solution demande de s'insérer dans la représentation culturelle de la thérapie – ou en tout cas de ne pas trop s'en éloigner – et/ou – demande d'être suffisamment stimulant ou enrichissant ou significatif pour le client afin qu'il ait envie de rester jusqu'à la fin de l'entretien et peut-être de revenir pour un second.

Donc, nous commençons l'entretien par « **Je vais vous poser de nombreuses questions et après 30-40 minutes, je ferai une pause et je partirai pour penser à ce dont nous aurons parlé (en parler à l'équipe) et pour voir si j'ai /nous avons une idée que je trouve/nous trouvons qui puisse vous être utile** ».

Cela signifie que nous introduisons notre travail auprès des clients d'une certaine façon. Nous leur disons que notre travail consiste à poser des questions et saisir comment nous pouvons leur être utile – ce qui est très proche de la « représentation » culturelle du travail des thérapeutes – saisir ce qui ne va pas chez le client. Nous disons également aux clients qu'ils ont un travail à faire dans nos bureaux – répondre à nos questions et nous fournir les informations dont nous avons besoin pour faire notre travail. Cela signifie que la structure de l'entretien correspond à ce que la plupart des clients attendent en venant en thérapie. (Le client fournissant des informations au thérapeute pour qu'il puisse faire son travail.)

C'est seulement après un moment que certains clients réalisent que même si la structure correspondait à ce qu'ils attendaient, le contenu était différent. Le thérapeute centré sur la solution n'a pas recueilli d'informations à propos de ce qui n'allait pas. Au contraire, il a recueilli des informations à propos de ce que le client veut voir apparaître de différent¹, et à propos de ce que le client et d'autres personnes sont en train de faire pour que cela se réalise.

Centré sur le but

L'interview centrée sur la solution est une interview centrée sur le but. Lorsque les gens viennent avec un problème, nous voyons cela comme une manière d'exprimer qu'ils veulent que quelque chose soit différent dans leurs vies – ils veulent penser, faire ou ressentir quelque chose d'autre que ce qu'ils reconnaissent comme leur problème. Cela signifie que lorsque quelqu'un parle de quelque chose de problématique pour lui, il y a toujours au moins deux possibilités.

Le thérapeute peut essayer et chercher à saisir encore plus ce que le client pense de son problème, ou le thérapeute peut essayer et chercher à saisir ce que le client veut/espère de différent. Le thérapeute centré sur la solution choisira en principe toujours d'essayer et de chercher ce que le client espère de différent.

En nous appuyant fortement sur de Shazer et Berg, nous affirmons que pour que quelque chose soit défini comme un problème, il doit exister une solution hypothétique, il doit y avoir un moyen de savoir lorsque le problème n'est pas un problème. Nous appelons cela le but, et ce but est phénoménologiquement inséparable du problème. Cela signifie, entre autres, que lorsque nous parlons du but, nous parlons également du problème (le contraire est rarement vrai).

Nous supposons que ce que le client souhaite (ce que le client veut ressentir, penser et faire dans sa vie) est au moins aussi important pour lui que le problème qui l'a amené vers nous (le problème est

¹ A un niveau plus théorique, le thérapeute centré sur la solution ne considère par l'entretien comme un moyen de recueillir de l'information. C'est plutôt de la création d'information – c'est avoir un dialogue menant là où le client et l'enquêteur créent et explorent les possibilités.

ce qui l'empêche de faire et de ressentir ce qu'il veut). Nous supposons également qu'il est plus facile pour un client de parler de ce qu'il souhaite (les émotions, les réflexions, les actions, les interactions avec d'autres personnes) que du problème qui l'a amené vers nous.

Il est également plus facile de développer une relation respectueuse avec quelqu'un lorsque l'attention est portée sur les buts de la personne. La raison à cela est simplement que les problèmes – parler des problèmes – mettront en évidence les déficits de la personne et le manque de ressources, alors que parler des buts de la personne mettra en évidence les compétences et les ressources.

Voilà ce qui permet de démarrer un entretien thérapeutique avec l'attention portée sur ce que le client souhaite atteindre plutôt que sur les problèmes qui l'ont amené à nous rencontrer. Le changement est spectaculaire.

Knut, 15 ans, vient avec sa mère et son assistante sociale.

« *Quel est ton plus grand souhait pour cet entretien ?* » demande le thérapeute². « *Sais pas* », répond Knut en ne montrant aucun signe qu'il réfléchit à la question. Le thérapeute attend et après dix secondes, Knut répète qu'il ne sait pas.

Le thérapeute demande si c'était son idée de venir et Knut explique que c'était principalement l'idée de sa mère et de l'assistante sociale, mais aussi un petit peu la sienne. « *Je ne me sens pas très bien, alors j'ai pensé que je pouvais voir de quoi il s'agit.* »

« *Alors, imagine que tu vois cela aujourd'hui – et que pour quelque raison que ce soit cela te soit utile – à quoi le remarqueras-tu ?* »

Il répond « *Je ne sais pas* » et n'ajoute rien, malgré que le thérapeute attende un long moment.

« *Alors, as-tu une idée de ce que ta mère a besoin d'observer comme résultat en t'ayant amené ici aujourd'hui, et qui lui permettra de penser que c'était une bonne idée de te demander de venir ici ?* »

« *Je ne sais pas, vous devriez lui demander.* »

« *J'aimerais savoir ce que tu en penses.* »

« *Je ne sais pas.* »

Durant 13 minutes, le thérapeute continue de poser la même question avec différents angles, cherchant à découvrir comment Knut saura que cet entretien aura été utile de quelque façon. Knut regarde alors le thérapeute droit dans les yeux et dit « *Allez mon gars, pose une autre question.* »

Le thérapeute répond « *Je ne peux pas* », et Knut le regarde, interloqué, et dit : « *Pourquoi pas ?* »

« *Et bien... si je n'ai aucune idée de là où tu veux aller, je n'ai aucune idée de quelle question je peux te poser.* »

Knut semble surpris, réfléchit durant un moment puis il dit :

« *Je veux me sentir mieux, avoir des pensées positives.* »

Ainsi nous focalisons l'interview sur ce que veut le client. Quelle est la petite chose – la plus petite chose possible qui pourrait faire une différence dans **la vie du client** et lui donner le sentiment que le fait de parler avec nous l'aide. Qu'est-ce qui pourrait représenter une différence (une pensée, une

² Harry Korman

sensation, une action), qu'est-ce qu'il pourrait se produire aujourd'hui après la rencontre – ou le lendemain – qui ferait dire au client que c'était une bonne idée de venir nous voir et de parler avec nous de ce problème.

« Que faudrait-il qu'il soit différent aujourd'hui ou demain – une toute petite chose – qui soit un résultat imputable à notre entretien et qui vous fasse sentir ou penser que c'était un tout petit peu utile de nous avoir parlé aujourd'hui ? »

Une variante de cette question – largement utilisée par la **Pratique de Thérapie Brève** de Londres – plus facile à poser et amenant probablement au même genre de réponse est : **« Qu'espérez-vous de cette séance ? »**³

Ces questions sont une façon de focaliser le dialogue directement sur l'objectif du client en cours de conversation. Qu'est-ce que le client désire atteindre/changer ? Qu'est-ce qui serait différent dans la vie du client **suite à la conversation** (*NDT, en anglais « as a result of the conversation »*), pour que le client ait la sensation de ne pas avoir perdu son temps ?

C'est le client qui a besoin de décider quels changements il désire, et par conséquent ce sur quoi notre travail avec lui va porter. Donc nous ne pouvons pas commencer à poser d'autres questions avant que nous n'ayons une réponse à celle-là. Les questions qui seraient posées en l'absence de cet élément seraient construites sur ce que nous voulons pour le client, plutôt que sur ce que notre client veut. Si nous n'avons aucune idée de ce que le client veut voir en résultat à la thérapie, nous ne pouvons pas avoir de questions à poser⁴. Nous n'insisterons jamais assez sur le fait que l'approche centrée sur la solution doit être entièrement orientée client.

Savoir quand poser cette question (*NDT: sur ce qu'il veut obtenir de différent dans sa vie*) et comment la poser dépend du contexte de l'entretien.

S'il s'agit d'un traitement psychosocial (thérapie, etc.), vous pouvez poser la question en premier. Dans un tel contexte, il est admis que la personne vient vous voir parce qu'elle (ou quelqu'un dans son environnement) veut que quelque chose soit meilleure. Dans beaucoup d'autres cas, il vous faut attendre une invitation.

L'invitation

La situation est différente si vous êtes un travailleur social investiguant si un enfant a été abusé ou négligé, ou si vous gérez l'aide financière pour un usager, ou encore si vous êtes un médecin avec un patient souffrant des amygdales ou de douleur chronique. Dans ce genre de situations, il est difficile voire impossible de commencer la séance avec la question amenant au projet commun (*NDT, en anglais, Common Project Question, que nous nommerons dorénavant CPQ*). Vous devez attendre que le client parle d'un problème ou de ce qui le trouble. Vous devez être *invité* à parler de la vie du client. Quand le client sent que le thérapeute reconnaît sa douleur et ses forces, et qu'il le voit faire d'authentiques efforts pour comprendre ce que veut le client, ce dernier va le plus souvent très rapidement parler de ce qui l'ennuie et demander son opinion sur certains aspects de sa vie au thérapeute.

³ Ce qui diffère de la question « Qu'espérez-vous pour cette séance ? »

⁴ Si le client répond « rien », nous pouvons nous intéresser à comment il saura que les choses restent pareils et ce qu'il a besoin de faire pour que cela reste pareil. S'intéresser au changement relèverait plus, dans ce cas, de notre agenda que de celui du client.

Si le client n'apporte rien de personnel (*NDT, le fameux « discours plaqué », en anglais « anything outside of the formal given by the context »*), nous ne voyons aucune raison d'insister. Nous ne pouvons aider les gens que sur des sujets pour lesquels ils souhaitent une aide.

Ce dont nous avons besoin et qui est le plus souvent suffisant pour que les clients nous invitent dans leur vie (s'ils veulent être aidés en quelque chose) est d'être compatissant, aimable, d'essayer d'écouter et de comprendre.

Exemple où une invitation est nécessaire avant de poser la CPQ

Quand un client vient voir un travailleur social pour demander une aide financière : poser la CPQ avant avoir été invité dans la vie du client va seulement nous conduire à la réponse : « J'aurais de l'argent ». Il n'est pas facile d'aller ailleurs ensuite (quelques fois nous pouvons cependant aller vers une discussion sérieuse sur la vie du client en posant la question : « quelle différence cela ferait-il ? »).

Une autre situation est celle d'une personne venant voir un médecin avec un symptôme physique bien défini. Le patient s'attend à avoir une prescription ou au moins une réponse sur ce qui va mal. Il n'est pas raisonnable d'attendre du patient qu'il pense, sente ou fasse quelque chose de différent **suite à la conversation**. La question devient pertinente seulement dans le cas où le patient/client fait état d'un problème mental ou de nature existentielle (quoi que ça puisse vouloir dire) – un problème dont patient et médecin pensent qu'en parler puisse influencer les choses. Ce n'est qu'après avoir éclairci cet aspect que vous pouvez espérer obtenir des informations utiles⁵.

Reconnaître, valider, faire écho (« echo »), paraphraser et récapituler

Quelle que soit notre première question, beaucoup de gens vont commencer en nous parlant de toutes les choses qu'ils n'auraient pas voulu voir apparaître dans leurs vies (anxiété, dépression, difficultés de communication, etc.). Il arrivera que nous commencions la séance de la façon traditionnelle (comme « qu'est-ce qui vous amène ? » ou « comment puis-je vous aider ? ») ou que nous posions la CPQ.

Nous pensons qu'il est important d'écouter très attentivement ce que les gens nous disent de leurs problèmes. Il est important de reconnaître et de valider. Les personnes ont besoin de sentir que nous considérons sérieusement leurs soucis et leurs préoccupations. Il est important que les clients sentent que nous pensons que leurs problèmes sont sérieux et qu'ils n'ont pas été stupides quand ils ont décidé de rechercher de l'aide.

Nous pensons qu'il est important d'éviter d'estimer ou d'évaluer le degré de gravité du problème, de ne pas rechercher des explications ou des solutions. Nous essayons seulement de reconnaître les choses et faire comprendre à la personne en face de nous que nous essayons de l'écouter et de la comprendre.

Si quelqu'un dit qu'il est anxieux, nous reconnaissons cela et le validons (« c'est dur », « ça doit être difficile »). Si quelqu'un dit qu'il est poursuivi par de petits hommes verts et qu'il est très effrayé, nous manifesterons notre compréhension en utilisant les mêmes mots que le client (« echo our

⁵ Par « utile » nous entendons dans ce contexte que la question amène à un dialogue autour des buts et des exceptions de la CPQ.

understanding »). Cela doit être effrayant, vraiment très effrayant d'être poursuivi par de petits hommes verts⁶. Le problème que le client dit être le problème EST le problème.

Quand nous parlons, nous essayons d'être extrêmement clairs sur ce qui nous occupe. Les personnes en difficulté ont spéculé, réfléchi et discuté de leurs problèmes avec d'autres personnes. Au cours de la conversation, il arrive qu'elles dévient et oscillent entre décrire le problème, parler des causes du problème et parler de ce qu'elles ont tenté pour résoudre le problème, et il y aura souvent de petits bouts d'informations sur ce qui s'est déjà amélioré. Ces déviations se produiront quelles que soient les questions que l'on pose et il n'est jamais aussi important d'être conscient que « nous ne savons jamais quelle question nous avons posée avant d'entendre la réponse ». C'est à notre façon de répondre à ce que dit le client – à notre façon de lui faire écho, de résumer et de reconnaître ses dires – que nous montrons si nous l'écoutons et nous essayons de le comprendre.

Lorsque le client parle de la raison pour laquelle le problème existe	Donc vous pensez que la cause du problème est...
Lorsque le client décrit le problème	Donc vous percevez le problème comme étant...
Lorsque le client décrit ce qu'il a essayé pour résoudre le problème	Donc, vous avez déjà essayé... pour résoudre le problème
Lorsque le client décrit ce qui s'est déjà amélioré	Donc les choses sont un peu mieux avec...

Ces phrases seront souvent précédées ou suivies de phrases telles que « Vous ai-je bien compris ? »

Lorsque nous pensons/ressentons que le client croit que nous comprenons ce qu'est le problème, nous retournons à la CPQ (ou la posons). Certaines variantes sont possibles, telles que « Qu'est-ce qui devrait être différent dans votre vie aujourd'hui, demain ou après-demain – une toute petite chose – pour que vous ayez la sensation ou que vous pensiez qu'il a été utile de me parler de ce problème ? » Nous recherchons l'objectif du client, la signification et le but de son contact avec nous.

La réponse « Je ne sais pas »

Il est très fréquent que les gens répondent « je ne sais pas ». Le plus souvent, les gens répondent ainsi lorsqu'on leur pose une question nouvelle pour eux, ou qui fait naître dans leur esprit des réponses auxquelles ils n'avaient jamais pensé. La plupart des gens qui répondent « Je ne sais pas » le font simplement parce qu'ils ont besoin de davantage de temps pour réfléchir à la question. Comme dans toutes les autres situations où les gens répondent « Je ne sais pas », le mieux est de ne rien faire. Cela signifie : ne pas hocher la tête, ne pas dire « Hum » ou « Je vois ». C'est difficile. Nous avons tendance à être très poli, à prendre acte de ce que nous entendons, d'être aidant en posant une autre question ou simplement d'écouter la réponse « Je ne sais pas ». Même le plus léger hochement de tête est une réponse, ce qui signifie que vous avez accepté la réponse du client et que c'est votre tour de continuer, et le client ne réfléchira plus à ce qu'il doit répondre mais attendra votre prochaine remarque ou parole.

Il peut être utile de compter en silence jusqu'à six sans bouger, peut-être en faisant comme si le client avait répondu « Je ne sais pas ENCORE. Donnez-moi un peu de temps pour réfléchir. »⁷ C'est

⁶ Nous pensons que chercher la cause des problèmes – les causes sous-jacentes etc. – c'est faire comme si le problème que le client amène n'est pas le vrai problème.

une façon de créer tranquillement et poliment un espace pour que le client puisse réfléchir un peu. En être capable nécessite beaucoup de pratique pour la plupart des thérapeutes.

Lorsqu'on donne au client un espace pour réfléchir à la question après qu'il ait répondu « Je ne sais pas », on constate qu'au moins 4 clients sur 5 vont commencer à développer une réponse en l'espace de six secondes.

Une autre voie à laquelle il peut être intéressant de se référer est la suivante (Sous un autre angle, il peut être utile de penser à ce qui suit). La plupart des gens vont penser à **ce qu'ils doivent faire** au lieu de commencer à penser à **ce qu'ils ont envie d'obtenir**. Etant donné que la CPQ porte davantage sur le résultat de la thérapie (où ils veulent aller) que sur ce qu'ils doivent faire ou ce que nous devons faire pour qu'ils y arrivent, cela prend un peu de temps pour beaucoup de gens de comprendre la question que nous avons posée.

Il est important de savoir qu'il s'agit d'une question à laquelle tous les clients peuvent répondre – au moins tous ceux qui ont un problème.⁸

Les différentes réponses

La réponse à la CPQ est variable. Les clients entretiennent différents espoirs et attentes par rapport à la thérapie et, cela mis à part, beaucoup nous aurons entendu poser une autre question que celle-là.

Ci-après vous trouverez une classification simple que nous avons jugée bon d'élaborer. C'est utile parce qu'elle oblige le thérapeute à se focaliser sur la réponse du client et l'empêche de se centrer sur sa question.

1. Le client répond à la CPQ.
2. Le client répond à une autre question.

Le client répond à la question

Directement au projet

Certains clients vont répondre à la CPQ d'une façon très directe et utile. Par exemple :

- Je serai capable de me détendre
- Je me sentirai plus calme
- Je me sentirai plus heureux
- Je me sentirai plus positif
- Je sentirai que j'aime mes enfants
- Je serai capable de mieux m'occuper de mes enfants
- Que je suis capable de contrôler mon tempérament
- J'aurai un peu plus de contrôle sur mon humeur
- Juste me contrôler quand je m'énerve
- Juste m'enfuir quand je m'énerve
- Ne pas faire des histoires pour un rien
- J'aurai pris une décision
- Sentir que j'ai un cap pour diriger ma vie

⁷ Dan Gallagher dit que le « Je ne sais pas » veut en fait dire « Taisez-vous, j'ai besoin de temps pour réfléchir. »

⁸ Si une personne est capable de décrire un problème, elle est aussi capable de décrire quelque chose qui est mieux.

- Si j'ai eu une pensée positive au sujet de quelque chose

Ou une combinaison de plusieurs de ces réponses.

Essentiellement, toutes les phrases ci-dessus créent – ou peuvent être utilisées comme – une base pour la question-miracle.

Nous répondons en faisant écho ou en paraphrasant les mots du client et nous pensons à ce que le client a dit. Alors nous décidons si c'est un projet auquel nous voulons prendre part.

« Hum, donc, si vous aviez la sensation d'être plus calme et plus positif, cela vous ferait penser que vous avez tiré un peu d'aide ici aujourd'hui ? Ai-je bien compris ? »

Lorsque le client a hoché la tête ou dit oui, nous passerons presque toujours directement à « Alors, est-ce OK si je vous pose une question vraiment étrange – une question qui nécessite un peu d'imagination... » et nous passons à la question miracle.

Le client répond à une autre question

C'est seulement lorsque vous aurez entendu la réponse que vous saurez quelle question vous avez posée. Notre question n'est jamais importante. Mais nous pouvons presque toujours découvrir quelle question le client a entendu en écoutant attentivement la réponse qu'il nous donne.

Il y a de nombreuses possibilités de classer les réponses du client à la CPQ, et nous pensons que cela peut être utile pour déterminer comment poursuivre le dialogue. Nous allons décrire ici les façons de faire que nous trouvons habituellement les plus utiles lorsque nous enseignons. Evidemment, c'est loin de constituer la seule façon de comprendre ou de structurer, mais c'est quelque chose que nous trouvons utile. C'est facile de regarder des interviews filmées, d'utiliser cette classification et de voir ce qui nous a échappé et ce que nous aurions pu faire différemment.

N'oubliez pas que le client a besoin de savoir que vous avez entendu sa réponse avant que vous ne lui posiez une autre question. Reconnaître et valider – vous assurer que vous construisez chaque question sur la dernière réponse du client – lui faire savoir que vous avez entendu ce qu'il a dit est essentiel pour la conversation et ne pas la transformer en un interrogatoire de police. Que vous soyez plus ou moins doué pour formuler des questions ne compte pas. Si vous ne parvenez pas à utiliser les techniques de base permettant au client de sentir que vous faites réellement un effort pour le comprendre, si vous n'arrivez pas à faire preuve de curiosité, à reconnaître sa peine et ses difficultés, cela prendra un long moment pour que le client développe une relation de confiance qu'il trouve profitable, et ce que vous faites n'y changera probablement pas grand' chose.

Le client répond avec les problèmes qui l'ont amené vers vous. « Qu'est-ce qui vous a amené ici ? »

Beaucoup de clients que nous rencontrons nous entendent poser une question qui constitue une variante de « Qu'est-ce qui vous a amené ici ? ». Ceci n'est pas surprenant. L'idée que la plupart des gens ont à propos de ce qui doit se passer dans une thérapie, c'est que le client doit commencer par dire au thérapeute tout ce qui le tracasse et lui pose des problèmes. Le thérapeute est censé hocher la tête, dire « hum » et poser des questions pour identifier le réel problème sous-jacent, clarifier la façon dont cela affecte la vie et les relations du client, et pourquoi ce problème existe.

Nous mettons l'accent sur la phénoménologie du problème et nous nous disciplinons pour ne pas penser à la raison pour laquelle le problème existe. C'est difficile. Notre intuition nous emmène vers la recherche des causes de l'expérience problématique du client, et cela nécessite beaucoup de

discipline personnelle de ne pas se laisser aller à cette tendance. Les clients qui expriment un intérêt à se diriger vers le pourquoi, ajoutent aussi souvent à la difficulté de la tâche.

Il s'est avéré profitable de nous souvenir que nous ne sommes pas plus intelligents que nos clients. Ils ont déjà consacré un temps considérable à penser aux explications de leur problème et s'il existait un moyen utile pour trouver une solution ils auraient solutionné ce problème depuis longtemps. Ainsi, chaque fois que cette curiosité pointe le bout de son nez en nous – chaque fois que nous commençons à réfléchir à la raison pour laquelle le client a ce problème – nous nous disciplinons et pensons « Que veut-il qu'il soit différent dans sa vie ? ».

Donc, il s'agit de reconnaître et de valider d'entrée de jeu et, une fois que vous pensez que le client sent que vous avez compris son problème, de résumer et de réessayer : « Qu'est-ce qu'il faudrait qu'il soit différent aujourd'hui, demain ou après-demain, pour que vous ayez l'impression que ça a été utile de me parler de ce problème aujourd'hui ? ».

A ce moment-là, c'est souvent la première fois que le client essaie de réfléchir sérieusement et répond avec des idées sur ce qu'il voudrait ressentir, penser ou faire différemment.

Vous allez parfois trouver du sens lorsqu'un client se lance dans une longue description des problèmes qui l'ont amené en thérapie. Il m'a été utile (HK) de savoir que si je veux interrompre le client, je dois le faire dans un laps de temps inférieur à une demi-minute. Si je commence à prétendre que je suis en train de l'écouter il devient rapidement impossible de l'interrompre – c'est simplement trop brutal – donc si c'est mon intention je dois le faire tout de suite. Je peux par exemple agiter ma main dans l'air et dire : « Excusez-moi de vous interrompre mais – juste pour que je puisse savoir comment vous écouter, parce qu'il y a tellement de façons d'écouter des problèmes sérieux – quel est le plus petit signe que vous pourriez observer aujourd'hui ou demain après notre discussion qui montrerait qu'il a été utile dans un sens ou un autre de me parler de ce problème ? »

Du problème au projet – la réponse par la négative

Je résume à Anna : « Oh là là... de l'anxiété tout le temps. Vous n'arrivez pas à vous occuper de vos enfants et vous avez envie de tuer le chien. C'est vraiment très difficile depuis Noël. » Et elle approuve de la tête, penche la tête et se met à pleurer. Je reste silencieux tout en réfléchissant à ce qu'elle m'a dit.

Anxiété continue. N'arrive pas à s'occuper de ses enfants et le chien l'énerve. Elle m'a visiblement entendu lui demander : « Quels sont les problèmes qui vous amènent ici aujourd'hui ? »

Ensuite elle relève légèrement la tête et je demande à nouveau : « Donc, quelle est la plus petite différence qui devrait survenir aujourd'hui ou demain, avec les enfants ou le chien, pour que vous pensiez ou ressentiez que c'était une bonne idée de venir ce matin ? » (C'est presque la même question que j'ai utilisée pour démarrer la séance, mais les éléments qu'elle a précisés dans sa réponse – les problèmes avec les enfants et le chien – sont maintenant inclus dans la question.)

Elle répond rapidement, comme s'il n'était pas nécessaire d'y réfléchir ou que la réponse allait de soi : « Pas d'anxiété le matin, pas de frustration vis-à-vis du chien, et ne pas être déplaisante avec les autres. »

Cette réponse à la CPQ est courante. Elle ne contient aucune information sur ce qu'elle veut, mais uniquement sur ce qu'elle ne veut pas. En fait, c'est la même réponse que son problème, à une nuance près à laquelle je réponds :

« Je comprends... (Pause.) Hum... C'est beaucoup dans une journée. Ça signifierait que le problème est entièrement résolu, alors ? »

Elle regarde dans le vague, pensive, arrête de pleurer et dit ensuite lentement : « Sentir un peu de chaleur de la part des enfants, être un peu plus patiente avec eux. » Elle s'interrompt, réfléchit encore un peu et ajoute : « Sortir du lit quand je me réveille au lieu d'essayer de retourner me coucher. »

La différence entre la première et la seconde description peut ne pas sembler très grande, mais regardons-y de plus près.

Sa première réponse était : « Pas d'anxiété le matin, ne pas me sentir frustrée par le chien, et ne pas être déplaisante avec les autres. »

Cette description ne contient que des émotions et des comportements qu'Anna NE VEUT PAS sentir. On pourrait dire qu'Anna est toujours en train de parler du problème. La question suivante peut être perçue comme une manière de créer un espace pour exprimer ce qu'elle veut voir changer dans sa vie – ou l'inviter à un dialogue là autour.

« Je comprends. (Pause.) Hum... C'est beaucoup dans une journée. Ça signifierait que le problème est complètement résolu, alors ? »

Elle acquiesce et je poursuis : « Alors, qu'est-ce qui pourrait constituer à vos yeux un petit signe, demain ou après-demain, montrant que les choses sont en train de prendre cette direction ? »

« Sentir un peu de chaleur de la part des enfants, être un peu plus patiente avec eux. » Elle s'interrompt, réfléchit un moment et ajoute : « Sortir du lit quand je me réveille au lieu d'essayer de retourner me coucher. »

Avec cette dernière réponse, nous sommes en train de décrire ce qu'elle veut⁹ (ce qui est différent que de décrire ce qu'elle ne veut pas). Nous établissons un projet/objectif-cadre, et c'est là que je continue avec la question-miracle.

Envoyé par...

Thérapeute : Qu'est-ce qui devrait se produire comme résultat à la thérapie pour que vous ayez le sentiment que ce n'était pas une totale perte de temps que de venir me voir ?

Charlie : Je ne sais pas.

Père : Je ne crois pas savoir non plus. (Longue pause.)

Comme nous savons que les gens font toujours de leur mieux pour coopérer et qu'ils ne viennent pas vers nous sans raisons, nous attendons. Nous savons qu'il y a toujours une réponse à cette question et nous savons aussi que ce n'est pas une question facile ; les gens ont donc besoin de temps pour y réfléchir.

La seule situation dans laquelle les gens ne peuvent pas savoir la réponse à cette question, c'est lorsque qu'ils étaient en train de se rendre à la pharmacie ou à la poste et qu'ils se sont trompés de

⁹ « Description de ce qu'elle veut » ou peut-être plutôt « créer ensemble ce qu'elle veut ». Nous utilisons ici les mots « décrire ce qu'elle veut » parce que si vous demandez aux gens ayant travaillé en ACS ce qui s'est passé, ils ne disent pas « nous avons créé ensemble ce que je voulais ». Ils disent, « nous avons parlé de ce que je veux ».

chemin pour atterrir dans notre bureau, ou lorsqu'on les a envoyés chez nous sans que personne ne leur dise pourquoi. Etant donné que les gens n'ont pas pour habitude de se perdre quand ils vont à la poste, nous partons du principe que le fait de ne pas pouvoir répondre à cette question signifie que l'initiative de venir nous voir n'était pas la leur mais celle de quelqu'un d'autre. Donc nous demandons simplement de qui était l'idée qu'ils devaient venir. Dans ce cas précis toutefois, le père enchaîne avant que je n'aie le temps de demander.

Père : ...c'était l'idée de l'établissement scolaire qu'il doive venir ici.

La conversation – l'espace au sein duquel nous interagissons – doit être peuplée par les intéressés. De préférence par ces personnes en chair et en os mais puisque cela peut se révéler peu pratique – au moins par les paroles et les pensées de ces personnes. Ce n'est pas l'établissement scolaire, l'assistance publique ou l'office statutaire qui a envoyé quelqu'un. C'est une ou plusieurs personnes qui se préoccupent du client.

Thérapeute : Qui dans l'école ?

Charlie : Je ne sais pas. Tu le sais, toi, papa ?

Père : C'était ta prof attirée Christina.

Charlie : C'est ma prof attirée.

A présent, nous savons à qui revient l'idée que Charlie a besoin d'une thérapie. Donc, il s'agit de savoir qu'est-ce qui doit changer pour elle, cette semaine ou la suivante, pour qu'elle pense ou qu'elle ait l'impression que c'était une bonne idée de les envoyer vers nous.

Thérapeute : Hm, ... donc, qu'est-ce que vous pensez que Christina voudrait voir de différent cette semaine ou la suivante, pour qu'elle dise que c'était une bonne idée de vous envoyer ici ?

Père : Elle voudrait probablement que Charlie soit plus calme. Qu'il soit capable de participer à des activités sans être en souci. Charlie est allé voir la psychologue de l'école l'automne dernier. Cela ne s'est pas bien passé du tout. Cette personne était peut-être OK de beaucoup de points de vue mais ça n'a pas marché avec Charlie. Elle n'avait aucun sens de l'humour. Elle a conclu que Charlie devait travailler sur sa tristesse à propos de son petit frère, et ça n'avait rien de nouveau pour nous. Nous le pensions déjà avant. Charlie a perdu son petit frère il y a cinq ans et avec toutes les difficultés qu'il a eues à l'école cet automne, il a commencé à voir la psychologue de l'établissement. Il y est allé quelques fois, mais ensuite il n'a plus voulu y retourner.

Charlie : Quel âge avait mon petit frère ?

Père : Il était petit. Moins d'une année. Il était si petit qu'il ne portait pas de souliers.

Il y a beaucoup d'informations qui ont été données ici. Le père pense que le professeur veut que Charlie soit plus calme et apte à participer à des activités sans le voir soucieux. « Calme » et « soucieux » sont des mots qui sont le plus souvent utilisés pour décrire des états émotionnels. Peut-on voir sur Charlie lorsqu'il participe à une activité qu'il est soucieux ? Y a-t-il une différence lorsqu'il participe et qu'il est soucieux ? Le thérapeute n'a jamais eu l'occasion d'investiguer plus loin sur ce point avant que le père ne poursuive et ne parle des précédentes tentatives de traitement ; le psychologue comme le père utilisent le terme « analyser » (*NDT*, faire un travail en profondeur – « working through » en anglais dans le texte). Le garçon a déjà vu quelqu'un avec ce positionnement. Cela ne nous apprend rien sur ce que le père veut voir apparaître comme résultat en venant nous

voir. Mais cela dit quelque chose sur ce que le père veut que nous fassions¹⁰ avec son fils. Souvent, les gens (clients et thérapeutes inclus) ont tendance à ignorer la distinction entre la fin et les moyens. Pour nous, analyser ou approfondir le problème est un moyen (quelque chose que l'on fait qui va éventuellement permettre aux choses de s'améliorer) et la question que nous nous posons à ce stade est de savoir si le père a un problème quelconque avec son fils, ou s'il pense que les choses pourraient s'améliorer en ce qui concerne son fils. Y a-t-il un projet de travail auquel nous pourrions participer ici ?

Thérapeute : Je vois. Alors dites-moi – comment saurez-vous qu'il a travaillé son problème en profondeur ?

Père : Je ne crois pas que nous allons beaucoup le remarquer. C'est surtout un problème scolaire.

Le thérapeute approuve de la tête et réfléchit. Donc le père n'a pas de problème avec l'enfant. Le père réfléchit aussi de son côté et, avant que le thérapeute n'ait le temps de poser d'autres questions, il enchaîne :

Père : C'est difficile de savoir. Nous avons cinq enfants.

Thérapie : Alors, que pensez-vous ?

Père : Peut-être qu'il devrait se calmer un peu plus facilement le soir, et peut-être s'il pouvait rester à table durant un repas entier.

Donc, le père pense que les choses pourraient être meilleures à la maison. La façon dont il s'exprime indique qu'il pourrait y avoir au moins un projet avec son fils : travailler ensemble pour trouver des façons d'aider Charlie à se calmer le soir, et peut-être d'une manière générale. Les détails peuvent attendre – mais qu'en est-il de Charlie, a-t-il un problème ou un projet ?

Thérapeute : Alors, Charlie, qu'en est-il en ce qui te concerne. As-tu envie que quelque chose soit différent ?

Charlie : Je ne sais pas. Je trouve que les choses sont bien comme elles sont. Ca s'est beaucoup amélioré.

Charlie n'a pas de problème – mais si les choses se sont améliorées, comme il dit – se peut-il que ce soit une différence qu'il ait été le seul à remarquer – et est-ce une différence qui va dans le sens de son père et peut-être dans le sens du professeur ?

Thérapeute : Donc cela va déjà beaucoup mieux ! Qu'est-ce qui va mieux ?

Charlie : Non, il n'y a pas de problèmes.

Lorsqu'une personne ne comprend pas la question, la chose la plus simple à faire est presque toujours de prétendre/d'agir comme si la question à laquelle le client a répondu était bien celle que vous aviez posée. Il est évident que Charlie m'a bien entendu lui demander quel problème il avait.

Thérapeute : Très bien. Donc il n'y a plus de problèmes du tout. Tu as dit tout à l'heure que les choses s'étaient améliorées. Qu'est-ce qui s'est amélioré ?

¹⁰ « working through » est une expression issue de la psychanalyse et si vous n'êtes pas versés dans la théorie psychanalytique, son sens est au mieux évasif et au pire mystérieux. Nous préférons toujours orienter le dialogue sur les « effets d'avoir fait une analyse (« un travail en profondeur ») du moment que l'expression est utilisée par le client – ce qui est commun.

Charlie approuve de la tête, réfléchit quelques secondes et dit : Je peux m'asseoir dans un cercle d'élèves à présent.

Thérapeute : TUY ARRIVES ? Comment as-tu fait ça ?

Charlie : Je l'ai juste fait.

Le thérapeute attend quelques secondes et Charlie continue spontanément : Je ne chante pas, mais nous n'avons pas à le faire.

Thérapeute : Donc tu te mets dans un cercle, ce que tu n'arrivais pas à faire avant, mais maintenant tu le peux ? (Charlie dit oui de la tête). Et tu ne chantes pas parce que tu n'as pas à le faire.

Charlie secoue la tête : Je n'aime pas chanter.

Thérapeute : Était-ce dur de commencer à prendre place dans le cercle ?

Charlie : Non, c'était facile.

Thérapeute : As-tu résolu ça par toi-même ?

Charlie : Oui !

Thérapeute : Hum – qu'y a-t-il d'autre qui va mieux ?

La séance a continué avec beaucoup de descriptions touffues concernant les changements qui avaient déjà été mis en place, et ce que le garçon, les parents et le professeur avaient fait d'utile pour parvenir à ces changements. Le but auquel le père avait fait allusion en début de séance était déjà en train de se réaliser et la question miracle n'a jamais été posée.

A la fin de la séance, il a été convenu entre le père et le thérapeute que le père continuerait à aller se promener le soir avec son fils, et qu'il discuterait avec le professeur des éventuels changements que celui-ci aurait déjà remarqué chez le garçon.

Le client répond avec ce qu'il veut que vous fassiez pendant la séance, ou ce qu'il veut faire avec vous

Certains clients répondent à la CPQ avec certaines variantes de :

- J'ai besoin de parler à quelqu'un
- J'ai besoin d'analyser ce problème/la douleur
- J'ai besoin de comprendre pourquoi j'ai ce problème

Lorsqu'un client répond cela, nous croyons que la question qu'il nous a entendu lui poser est une variante de « Qu'est-ce qu'il doit se passer ici aujourd'hui pour vous faire sentir que ça valait la peine de venir ? ». (La différence entre la question posée et la CPQ est que l'accent est mis sur ce qu'il se passe dans la pièce vs dans la vie du client.)

Il est logique que beaucoup de gens répondent de cette manière. Comme nous l'avons déjà dit, les gens ont tendance à penser au début à ce qu'ils doivent faire, avant de penser à ce qu'ils ont envie d'obtenir. L'image culturelle de la thérapie influence aussi la façon dont ils écoutent nos questions. Les questions ci-dessus sont d'une manière générale celles qui concernent ce que les gens attendent de la thérapie.

La façon la plus simple de continuer dans cette situation est : « Je vois. Vous avez besoin d'analyser les choses, de vous pencher sur les choses. Alors, supposons que cette séance vous fasse du bien d'une manière ou d'une autre, qu'elle vous aide à commencer à comprendre les choses par exemple.

Qu'est-ce qui devrait être différent aujourd'hui ou demain – une petite chose – qui vous permettrait de sentir que le fait de me parler vous a aidé à démarrer ce processus ? Quel serait un petit signe montrant que vous avez commencé ce chemin ? »

La plupart des clients que nous avons rencontrés ont répondu à cette question avec la description d'une émotion positive et en continuant à construire de sorte que nous avons souvent directement passé à la question miracle.

L'absence de projet

Parfois, les clients répondent qu'ils ne savent pas ce qu'ils veulent voir arriver dans leur vie en résultat à nos séances et, malgré le fait que nous répétions la question et que nous la gardions en point de mire, ils maintiennent qu'ils ne savent pas.

Le projet de quelqu'un d'autre

Ces gens sont presque toujours envoyés par quelqu'un et, lorsqu'ils répondent qu'ils ne savent pas ce qu'ils aimeraient, nous leur demandons toujours si c'était l'idée de quelqu'un d'autre qu'ils viennent – et l'idée de qui – et ce qu'ils pensent que la personne a besoin de voir arriver comme résultat à nos séances pour qu'elle ait l'impression d'avoir bien fait d'y envoyer le client.

Parfois, cela ne va pas de demander ce qui plairait à ce référent. Le client peut lui être hostile, ce qui apparaîtra lorsqu'il parlera de cette personne et de ses motifs. Lorsque c'est le cas, il convient mieux de demander ce que le référent a besoin de voir arriver pour qu'il cesse de forcer le client à nous voir.

Dans de rares occasions, il arrive que le client ne sache pas ce que le référent veut, qu'il n'ait aucune idée de la raison pour laquelle cette personne l'a envoyé, qu'il n'ait pas de problème qui le préoccupe ni de projet particulier. Nous prendrons cela comme signifiant que le client n'a pas de problème et/ou qu'il se trouve dans une relation avec un thérapeute ou un référent qui ne veut pas admettre qu'il n'y a pas de problème. (Admettre que les choses pourraient aller mieux revient à admettre qu'il y a un problème).

Quelquefois, ce qui peut faire une différence c'est que le thérapeute fasse un réel effort pour tenter de se mettre dans la peau du client. Comprendre la situation du point de vue du client ou au moins essayer de le faire sans esprit moralisateur, change souvent la donne. Le client peut alors plus facilement parvenir à dire s'il veut que les choses soient différentes ou non.

Désespoir et absence d'espoir

Parfois, les gens ont peu d'espoir que les choses puissent s'améliorer. Ils sont parfois même dans un tel désespoir qu'ils ne peuvent pas imaginer comment ils pourraient remarquer si les choses s'amélioreraient.

Certaines de ces personnes ne sont pas intéressées à parler avec nous. Parfois parce qu'elles sont forcées à venir nous voir contre leur gré, parfois simplement parce que leur situation est si désespérée qu'elles ne peuvent pas entrevoir l'idée d'un mieux.

Commencer par parler du fait de ne pas avoir d'espoir que les choses puissent s'améliorer, puis passer à « Que se passerait-il si cela arrivait quand même » - pour quelque raison que ce soit et malgré le fait qu'on ne pense pas que ce soit réaliste – peut parfois aboutir à des dialogues fructueux sur ce que le client espère.

Echelle des espoirs

Lorsque les gens nous disent qu'ils n'ont pas d'espoir ou vraiment très peu d'espoir que les choses puissent s'améliorer, nous reconnaissons toujours cela comme étant très pénible. Souvent, nous poursuivons en posant une question à échelle : « Si le chiffre 10 signifie qu'il est certain que les choses peuvent s'améliorer, et 0 qu'il n'y a aucun espoir, où situez-vous vos problèmes ? »

Lorsque le client a répondu avec un chiffre supérieur à 0 nous examinons pourquoi il n'a pas placé la barre tout au pied de l'échelle et ensuite nous discutons de ce qui devrait arriver dans sa vie pour que le résultat monte de quelques crans. Nous avons des réticences à tenter de définir ce qui pourrait aller « mieux » dans ce type de situation, étant donné que nous pensons qu'il faut avoir l'espoir d'une amélioration pour pouvoir commencer à imaginer ce qu'aller « mieux » signifie.

Rendre les descriptions plus consistantes

Lorsque vous demandez aux gens ce qu'ils veulent voir arriver dans leur vie en résultat à nos entretiens, beaucoup vont décrire une sensation qui serait différente, ou une pensée qu'ils n'auraient pas eue avant.

Comportement
↑
Emotions
Pensées

Les émotions et les pensées appartiennent au monde intérieur des gens et ne peuvent pas être devinées mais si vous sentez quelque chose de différent, vous vous comporterez différemment.

« Ainsi lorsque vous sentirez... que ferez-vous que vous ne faites pas maintenant ? »

Les autres

Comportement
↑
Emotions
Pensées

Nous croyons que le client est toujours entouré d'autres personnes. Nous dirons que le changement doit quelquefois être remarqué par d'autres et que leurs réactions vont rendre les changements concrets. Ainsi, lorsque vous vous comportez différemment, les autres personnes le remarquent :

« Comment votre meilleur ami, mère, enfants, etc., remarquent que vous sentez... (quoi que la personne a dit qu'elle sentirait) ? »

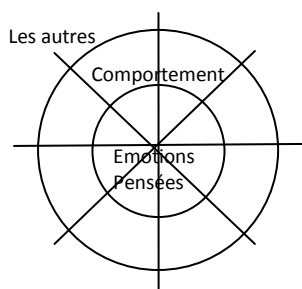
Les autres

Comportement
↑
Emotions
Pensées

Si vous vous comportez différemment et que les autres le remarquent, ils se comporteront différemment avec vous.

« Alors, lorsque votre mère, père, professeur, enfants, femme, meilleur ami etc., remarque... en quoi cette ou ces personnes seront-elles différentes à votre égard ? » ou « Comment verrez-vous sur untel qu'il a remarqué le changement chez vous ? »

Nous faisons une quantité de choses différentes dans une journée. Nous évoluons dans différents contextes, domaines de notre vie. Il est évident que le même changement se manifestera différemment dans des contextes différents. Ecole, travail, vie conjugale, vie familiale, etc. Nous nous comportons différemment selon le contexte et les personnes y sont différentes.



Nous pouvons prendre l'image d'une sphère découpée en quartiers pour représenter les différents domaines de la vie du client. Cette illustration nous sert d'outil pour poser des questions telles que :

« Alors, dans quel domaine de votre vie pensez-vous que ce changement sera le plus susceptible d'être remarqué en premier ? »

« Qui le remarquera ? »

« Qu'est-ce que cette personne vous verra faire ? »

« Comment verrez-vous sur cette personne qu'elle a remarqué la différence chez vous ? »

Comment savez-vous quand vous avez un projet commun ?

Lorsque nous écoutons attentivement non seulement les mots que le client utilise, mais également la façon dont il parle, nous apprenons vite à savoir quand nous sommes dans un dialogue où nous avons un projet commun – une base pour la question miracle – et si nous pouvons commencer à créer une image du miracle. Lorsque le client a une idée de ce qu'il aimerait commencer à faire, éprouver et penser s'il peut tirer profit de nos discussions – lorsqu'il y a une voie vers le changement – un objectif à la conversation – alors cet objectif, cette idée à propos d'un futur un peu moins problématique devient la base pour la question miracle. Le futur moins problématique deviendra le contexte pour la question miracle et rend cette question pleine de sens dans le dialogue.

Il est souvent facile de savoir quand vous n'avez pas de projet commun ou quand vous en avez un. Lisa, 17 ans, répond : « Ma mère disparaîtrait ! » Il n'est pas difficile de comprendre que Lisa a entendu une autre question que celle que je lui ai posée, mais laquelle ? Ce n'est pas tout à fait clair. Alors je demande : « En résultat à cette séance ? » et comme elle approuve de la tête je lui demande si elle pense que je suis un tueur à gages. Elle rit, répond que non, et poursuit en décrivant le problème qu'elle a avec sa mère et ce qui devrait être différent entre les deux pour qu'elle ait l'impression que la séance a été profitable.

Nous avons dit parfois que lorsque nous pouvons résumer ce que le client veut en une ou deux phrases, que ce quelque chose - qui est important pour le client, réaliste du point de vue de la situation de vie présente du client et éthique (c'est-à-dire quelque chose à quoi nous voulons participer à aider le client dans ce qu'il veut créer), et que cela se situe dans les légitimité de notre travail – alors nous avons un projet commun.

Attention ! il est fréquent que le thérapeute ait l'impression que le client a un projet pour le thérapeute : vous êtes censé me rendre heureux, vous êtes censé me faire arrêter de boire, vous devez faire en sorte que mes professeurs deviennent plus justes et plus gentils, ou vous devez inciter ma mère à me donner plus d'argent et de liberté. Lorsque ceci se produit, cela provient le plus souvent du fait que vous ne parlez pas encore de choses réalistes, et de ce que le client répond à une autre question que celle que vous lui avez posée. (Le plus souvent : « Que puis-je faire pour vous ? » ou « Quel est le problème ? »)

Difficultés à poser la CPQ

Poser la CPQ est tout sauf simple. Vous pouvez expérimenter la question comme si elle constituait une promesse au client que la conversation lui sera profitable et que les choses changeront. Ce qui est une promesse qu'aucun thérapeute doté de sagesse ne fera jamais. La grande difficulté est cependant : Qu'est-ce que je fais une fois la question posée ? Comment écouter la réponse du client et qu'est-ce que je fais avec cette réponse ?

Le fondement de la CPQ est la ferme conviction - ou la connaissance - que le client sait ce qu'il veut, même s'il n'a pas encore conscience qu'il le sait. Une fois que cette croyance est profondément enracinée en vous, la CPQ devient évidente et nécessaire. Jusque-là, il n'y a de place que pour le dur labeur et la discipline personnelle.