

Le Deuxième Entretien

Le travail de l'intervenant dans le deuxième entretien

Les gens viennent nous voir parce qu'ils veulent que les choses aillent mieux. C'est pourquoi on peut dire que non seulement « ce qui va mieux » est le seul sujet valide à aborder mais qu'il serait irrespectueux vis-à-vis du client de ne pas le faire.

En commençant avec cette question le dialogue se focalise directement sur ce qui est le but des rencontres.

Sous le terme « deuxième entretien », nous désignons le processus qui s'installe quand l'intervenant et le client parlent de ce qui va mieux. Il serait donc plus utile de parler des « comportements de premier entretien » qui existe quand le thérapeute et le client tentent de définir comment ils sauront que la thérapie n'est plus nécessaire et les « comportements de deuxième entretien » quand le thérapeute et le client s'efforcent de préciser ce qui va mieux et comment cela est arrivé.

Notre travail dans le premier entretien (posture de premier entretien) est de comprendre (ou peut-être de créer avec le client) comment le client va savoir que les choses vont mieux et notre tâche dans le deuxième entretien est de découvrir ce qui a été mieux; quoi, où et avec qui cela a été mieux, comment les autres personnes ont remarqué et réagi quand c'était mieux et ce que le client et les autres personnes ont fait d'utile pour que ce mieux se produise. Le but est de découvrir ce qui pourrait être utile pour le client de faire plus.

C'est un travail précis et limité et l'acte fondamental que nous avons besoin d'accomplir est de découvrir si le client pense que les choses vont dans la bonne direction et comment cela est arrivé.

La deuxième rencontre

L'entretien démarre toujours avec l'intervenant posant une variante de la question « Qu'est-ce qui va mieux ? ». Ceci n'est pas une question facile à poser quand on est dans le processus d'apprendre le questionnement solutionniste. Après avoir travaillé de cette façon pendant un certain temps, on commence à s'attendre à ce que les choses aillent mieux à la deuxième rencontre¹ et ce n'est qu'après que cela soit devenu une réalité que la question peut être posée confortablement. Avant d'en arriver là, poser cette question demande de l'autodiscipline et les thérapeutes sont souvent inquiets quant à quoi faire au cas où le client répondrait « rien » ou « c'est pire ».

Une autre version du « Qu'est-ce qui va mieux ? » consiste à commencer l'entretien avec le plus haut et le plus bas niveau sur l'échelle du miracle.

« Il s'est passé x jours depuis qu'on s'est rencontré. La vie a des hauts et des bas. Parfois, c'est pire et puis ça s'améliore un peu. Alors, depuis qu'on s'est vu la dernière fois, quel a été votre point le plus haut sur l'échelle du miracle et quel a été votre point le plus bas ? »²

¹ En fait, les intervenants expérimentés en ACS s'attendent à ce que leurs clients aillent déjà mieux quand ils se présentent au premier entretien et environ 9 clients sur 10 décriront que les choses se sont améliorées depuis qu'ils ont appelé et pris leur premier rendez-vous

² Björn Johanson, Clues, Suède est le premier que j'ai entendu développer cette idée.

Le client répond avec deux nombres (le plus haut et le plus bas) et l'intervenant et lui vont explorer quand cela a été mieux, ce qui a été mieux, comment cela est arrivé, avec qui et ce qui a été nouveau. Rien n'empêche l'intervenant de s'intéresser au moment où le client a été bas sur son échelle, mais, le plus souvent, ceci est fait à partir du point de vue de ce qui était différent dans ce bas en comparaison avec les pires moments du passé³. De cette manière, même les mauvais jours peuvent devenir des étapes dans une histoire de progression.

Une troisième version du « Qu'est-ce qui va mieux ? » est « Depuis notre dernière rencontre, qu'est-ce que vous avez fait qui a été bon pour vous ? ». Il se peut que cette question convienne particulièrement bien aux soins somatiques et un chiropracteur que nous connaissons l'utilise très souvent pour commencer ses deuxièmes entretiens.

Une quatrième version est ... Laissons cela ouvert. Il y a bien sûr d'innombrables façons de générer des discussions autour du « mieux », et les façons que nous n'avons pas encore testées sont nombreuses.

Nous pensons qu'il est important de savoir que les questions générales telles que « Comment allez-vous ? », « comme cela a été depuis notre dernière rencontre ? », « Comment les choses vont elles ? » sont vécues par le client comme des invitations à parler de comment le problème a évolué depuis le dernier entretien. Il est évident qu'entre le premier et le second entretien, la plupart des clients n'ont eu que quelques petits bouts de « mieux » et que l'essentiel du temps a été aussi problématique qu'avant le premier entretien. Si l'intervenant est vague, l'entretien risque de devenir une répétition des différents problèmes que le client avait amenés au premier entretien.

Quand ça va mieux

Quand le client commence à décrire ce qui a été mieux, l'intervenant le questionne sur les détails. **Qu'est-ce qui a été mieux ? Quand** cela a-t-il été mieux ? **Où** cela a-t-il été mieux (dans quelle partie de la vie ordinaire ? **Avec qui** cela a-t-il été mieux ? **Comment** cela est-il arrivé ? **Qu'est-ce que le client a fait pour que cela se produise ? Qui a contribué et comment ?** Parfois, le thérapeute explore le **pourquoi**. **Qu'est-ce qui a motivé le client à faire les changements qu'il a fait ?**

Nous faisons très attention à ce que le client pense que d'autres gens (surtout les proches) ont remarqué de différent et comment le client a vu ou entendu qu'ils ont remarqué les changements.

-Qu'est-ce que les autres personnes remarquent ?

-Qu'est-ce qu'ils disent ?

-Qu'est-ce que vous remarquez sur eux qui vous fait penser qu'ils ont vu le changement ?

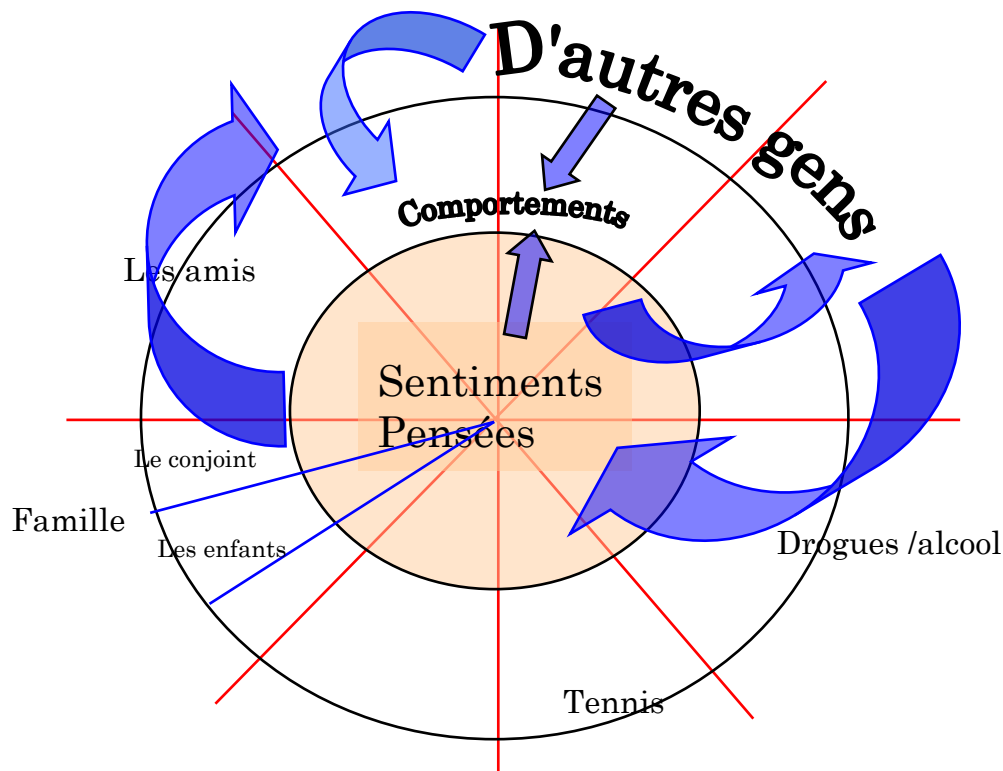
-En quoi sont-ils différents vis-à-vis de vous ?

Insoo Kim Berg disait souvent : « Plus il y a de détails, plus c'est réel. » Plus la description de ce qui a été mieux est détaillée, plus ça va être facile pour le client de le reproduire.

³ Quand le client était en bas sur l'échelle du miracle: Est-ce que cela a duré moins longtemps ? Le client s'est-il débrouillé différemment ? Les autres gens ont-ils remarqué des différences vis-à-vis de comment c'est habituellement ?

Quand nous avons exploré un secteur où les choses vont mieux – une partie de la vie ordinaire de tous les jours, nous passons au suivant.

Le schéma suivant est un moyen de faciliter le questionnement et de garder la conversation focalisée sur les activités ordinaires de tous les jours. Cela est utile quand on élabore un projet commun, quand on explore les miracles et les futurs préférés et quand on recherche ce qui va déjà mieux. Si on désire explorer les problèmes ce schéma peut aussi être utile.



SENTIMENT, PENSÉE, COMPORTEMENT ET INTERACTION

Une des réponses les plus fréquentes à la question du projet commun et à la question miracle consiste en une version de « Je me sentirais mieux. »

C'est un état émotionnel qui (pour la plupart des gens en Occident) renvoie à l'intériorité de l'individu. Le schéma ci-dessus aide à orienter l'entretien, et connecter "l'intérieur" (émotions et pensées) et "l'extérieur" (comportements et interactions), approfondir les descriptions et à se déplacer dans la conversation entre les différentes parties de la vie quotidienne.

Beaucoup de gens ont des difficultés à décrire leurs propres comportements. Ils leur est souvent beaucoup plus facile de décrire comment d'autres gens proches d'eux verraient qu'un miracle est arrivé ou décrire comment les autres ont vu quand c'était mieux. Donc, des questions du genre: « *Comment votre meilleur ami (ou les parents, les enfants, le conjoint) va-t-il remarquer⁴ quand ça va mieux?* (ou

⁴ Faites toujours attention à vos présuppositions. Pour un excellent exposé sur les questions comme interventions lisez McGee, D. R., Del Vento, A., & Bavelas, J. B. (2005). An interactional model of questions as therapeutic interventions. *Journal of Marital and Family Therapy*, 31, 371-384. Téléchargez gratuitement de <http://web.uvic.ca/psyc/bavelas/Publications.html>. Simultaneous publication in Spanish. in *Sistemas Familiares* (2004, 20, 51-66).

comment remarquerait-il si vous vous sentiez mieux)»⁵ Se sentir mieux n'est pas seulement un état émotionnel, cela se traduit en comportements. C'est pourquoi les questions centrées sur ce que les autres personnes remarqueront,⁶ conviennent presque toujours.

Les intervenants centrés solutions s'intéressent à l'ensemble. Nous pensons que les émotions, les pensées, les comportements et les interactions sont toujours connectés et n'existent pas indépendamment. Ils font tous parties de la même chose. Ainsi, la prochaine question est souvent : « *Et qu'est-ce que votre meilleur ami (mari/enfant, ...) ferait s'il vous voyait en train de faire ça (ou s'il vous voyait vous sentir heureux) ».*

La manière dont les autres personnes se comportent vis-à-vis de nous impacte la manière dont nous nous sentons et ce que nous faisons. Puisque tout est lié et que les gens le savent (c'est le sens commun) il y a de nombreuses façons de générer des descriptions détaillées.

« Quand ton meilleur ami (mari, enfant, ...) fait cela, qu'est-ce que tu fais ensuite ? (ou qu'est-ce que tu ressens alors ? ou qu'est-ce que tu penses alors ?) »

Nous revenons alors au centre de ce schéma (pensées et sentiments) mais maintenant, ce qui est là va être décrit en contexte – ou dans un contexte possible - et on peut continuer avec: « *Quand tu ressens cela, comment ton petit ami le remarque ? »* ou « *Qu'est-ce que tu fais après ? ».*

En recourant à cette conceptualisation⁷, on peut passer des émotions et pensées aux comportements et aux interactions et on peut passer des descriptions du comment-les-autres-personnes-seront-différentes (ou étaient-différentes) aux interactions, pensées et émotions avec de plus en plus de détails et en construisant chaque question à partir de la réponse précédente.

DIFFERENTS SECTEURS DANS LA VIE QUOTIDIENNE

Nous menons nos vies dans de nombreux secteurs différents. Si nous nous sentons mieux dans un secteur de la vie, nous nous sentons souvent mieux (et nous faisons mieux) avec nos enfants et cela influence notre façon de jouer au tennis et cela peut agir sur la quantité d'alcool que nous buvons. Ainsi quand nous avons généré par exemple une description de l'amélioration de la relation entre l'enfant et ses parents, nous pouvons élargir et nous déplacer dans le schéma.

« Alors, voilà ce qui va mieux dans la relation avec tes parents. Est-ce que cela a fait des différences dans d'autres secteurs de ta vie ? (amis, petite amie, professeurs, football, etc....) »

⁵ Il est souvent plus facile d'aborder cette question en deux étapes. « X a-t-il remarqué que vous vous sentiez mieux ? ». Après un oui à cette question : « Comment l'a-t-il remarqué ? ». Si le client pense que l'autre personne n'a rien remarqué, il peut être utile de demander comment le client remarquerait sur cette autre personne si elle notait une différence et aussi quel genre de différence le fait de le remarquer produirait dans le comportement de cette autre personne.

⁶ En lisant les questions, il peut être utile ici de les formuler comme si vous demandiez à un client ce qui a été mieux depuis la dernière fois où vous vous êtes rencontrés.

Ainsi une question explorant le miracle telle que « Si vous vous sentiez mieux, que feriez-vous de différent que vous ne faites pas maintenant ? » devient alors « Mardi dernier, quand vous vous sentiez un tout petit peu mieux, que faisiez-vous à ce moment-là que vous ne faites pas habituellement ? »

⁷ Ce n'est pas une description de l'état dans lequel les choses sont (une vérité). C'est simplement une conceptualisation qui peut être utile pour élaborer une image détaillée du futur préféré et de ce qui va mieux.

Nous pensons à la personne qui est en face de nous. Dans quels secteurs, dans quels domaines évolue-t-elle dans son quotidien ? Est-ce un adolescent ? Qu'est-ce qu'il/elle fait de son temps libre ? Est-ce qu'il y a des différences dans ces secteurs ? A-t-elle un petit copain ? Est-ce qu'il y a une petite amie ? Que dirait son meilleur ami ? Quelles sont les relations les plus importantes pour cette personne ?

Nous sommes exhaustifs. Dans quels secteurs de la vie quotidienne quelqu'un note-il quelque chose et comment remarque t-il sur les personnes dans ce secteur qu'ils l'ont perçu ?

De cette manière, les sentiments, les pensées et les comportements dans différents secteurs de la vie de la personne sont réunies dans un tout. Nous pensons que cette manière de questionner fait tomber la barrière artificielle entre l'intérieur et l'extérieur⁸ et aide à placer les sentiments et comportements désirés ou non-désirés dans le contexte auxquels ils appartiennent.

OU ? QUAND ? QUOI ? AVEC QUI ? COMMENT ? POURQUOI ?

Mieux **quand**? **Où** vous trouviez-vous quand vous vous êtes sentis mieux (à la maison ? dans quelle pièce ?). **Qui** l'a remarqué et comment ont-ils réagi ? **Pourquoi** l'avez-vous fait ? Est-ce que c'était nouveau ? Est-ce que c'était difficile ? Quelle différence cela a-t-il fait ?

Nous pensons que ce sont ces descriptions approfondies des sentiments, des pensées et des interactions qui sont utiles pour le client.

Quand les choses arrivent, elles ont une ou plusieurs causes et un ou plusieurs effets. C'est comme cela que fonctionne le langage. Alors quand quelqu'un vous a dit que les choses étaient différentes ou meilleures, cela a du sens de demander ce qui a fait que c'est devenu différent (ou ce que la personne a fait qui était différent) et nous pouvons aussi demander quelles en sont les conséquences.

Il est utile de savoir que quand on demande **ce qui a été différent** il est fréquent que le client réponde en disant pourquoi il a agi comme il l'a fait. Cela signifie que nous avons obtenu une réponse à une question que nous n'avons pas posée (« Pourquoi avez-vous fait cela ? ») et nous n'avons pas encore de réponses à la question que nous avons posée (« Qu'est-ce qui a été différent ? ») Donc la question de ce qui a été différent reste ouverte et il est possible de la poser de nouveau, mais seulement après que la réponse donnée ait été reconnue et contextualisée (« Bien, alors c'est à cause de cela que vous l'avez fait... Bien, bien. Et qu'est-ce que vous avez fait de différent ? »). La question à laquelle le client a répondu ("pourquoi c'était différent") ne peut pas être posée de nouveau (malgré le fait que vous ne l'avez pas posée).

Une autre réponse habituelle à la question « Qu'est-ce qui a été différent ? » consiste en ce que le client commence à décrire les effets positifs et variés que cela a eu sur lui/elle ou une autre personne. Parfois, il est utile d'avoir en tête une sorte d'échelle de temps quand on mène l'entretien.

Qu'est-ce qui a précédé le comportement désiré? La pensée, l'interaction ou le sentiment ?

Qu'est-ce que ça a été (pensée, interaction, sentiment) ?

Quels effets cela a-t-il eu ? (comportement, pensée, interaction et sentiment) ?

⁸ Tombe aussi la tradition cartésienne pathologisante qui domine la psychologie et la psychiatrie (et qui veut que le corps et l'esprit soient distincts et séparés.)

MIEUX MAIS PERSONNE D'AUTRE NE LE REMARQUE

Particulièrement avec les enfants et les adolescents – mais aussi avec les adultes - il arrive que le client décrive que cela va mieux mais que personne d'autre ne le remarque. Cela peut être problématique – nous croyons que la probabilité qu'un changement devienne stable et permanent augmente, si les gens présents dans la vie du client répondent différemment au client ou si le client a l'expérience des autres comme étant différents.

Les échelles sont utiles. Par exemple pour un enfant envoyé par un enseignant. L'enfant a essayé de faire des efforts mais il ne voit pas le professeur se comporter différemment avec lui.

Où penses-tu que ton professeur te mettrait sur l'échelle du miracle ?

A 3. Là où je me mets.

Jusqu'où ton professeur a-t-il besoin de te voir monter sur cette échelle avant qu'il montre qu'il a remarqué que tu as vraiment fait un effort ?

Peut-être 6

Pas avant que tu sois à 6. Ok.. Quand il pensera que tu es à 6, as-tu une idée de comment tu remarqueras cela sur lui ?

Il me dirait peut-être bonjour d'une manière plus sympa

D'accord, te dire bonjour d'une manière plus sympa... Est-ce que tu as une idée de ce qu'il aurait besoin de te voir faire en classe pour te mettre à ce niveau ?

Peut-être si j'étais à l'heure deux jours de suite.

D'accord. Dis-mois quelque chose sur comment il réagira à cela ?

Durant l'entretien, le client découvre fréquemment qu'il y a déjà des changements chez la personne dont ils parlent et quand cela apparaît, évidemment continuer à faire des efforts devient plus facile.

Il est important de se rappeler que les changements importants et spectaculaires sont faciles à découvrir et que les petits pas faits dans la bonne direction peuvent être très difficiles à reconnaître. Dans les deux situations, il est autant important de générer des descriptions détaillées de ce qui a été différent. Il est aussi important de se rappeler que les petits changements sont plus fréquents que les grands et décrire les petits changements demande souvent un plus grand effort de l'intervenant.

Quand c'est pire ou pas mieux

Il n'est pas courant que les choses s'empirent. Au Brief Family Therapy Center, 3% des clients rapportaient que c'était pire au deuxième entretien⁹.

QUELQUE CHOSE S'EST PASSE

La raison la plus fréquente pour que les choses aillent moins bien est que quelque chose de difficile et douloureux s'est passé dans la vie du client. Ne sois pas convaincu tout de suite que les choses ont vraiment empiré. Peut-être les choses ont-elles empiré ET se sont améliorées.

C'est le cinquième entretien. La thérapie a commencé depuis deux mois et Ursula me dit que sa mère est morte subitement. C'est très dur et très douloureux et Ursula

⁹ Communication personnelle de Steve de Shazer (juillet 2005).

reste éveillée dans son lit nuit après nuit se tourmentant avec toutes les choses qu'elle aurait dû dire à sa mère mais qu'elle n'a jamais été capable de dire.

Comment vous faites pour supporter les journées ? demande le thérapeute et Ursula dit que durant la journée ça va. Elle est très occupée à prendre soin de son père, ses enfants et tous les détails liés aux funérailles. Elle est très triste mais cela ne l'empêche pas de faire ce qu'elle veut faire – honorer sa mère comme elle le fait maintenant. Elle a décidé qu'elle ne resterait pas en retrait en laissant ses frères et sœurs s'occuper de la situation. Elle veut honorer sa mère à sa manière.

Est-ce nouveau ? demande le thérapeute ?

Oui, ça l'est. Avant, j'aurais laissé mon frère tout gérer mais maintenant je me sens assez forte pour prendre cela en charge et je sais exactement comment les funérailles et tout cela doivent se passer.

Vos frères et sœurs notent-ils une différence en vous ?

Oui, beaucoup. Pour la première fois, ils me font confiance. Ils sont confiants dans ma capacité à me débrouiller et à savoir ce que je fais.

Comment remarquez-vous cela ?

Ils me demandent ce que je pense. Ils me demandent comment je veux que les choses soient. Avant, ils auraient essayé de me protéger de tout, ils auraient fait en sorte de prendre soin de tout derrière mon dos.

Alors qu'est-ce qu'ils voient en vous qui leur fait sentir qu'ils peuvent vous faire confiance ?

Ils voient que je ne tombe pas malade. Si cela avait été il y a un an, j'aurais été assise là en train de pleurer, ne pouvant plus manger et ils auraient dû prendre soin de tout, même de mes enfants. Maintenant, je m'occupe de la plupart des choses qui concernent maman et ils peuvent voir que je fais face.

Bien, alors, sur une échelle où 10 représente le fait que vous gériez la mort de votre mère aussi bien que n'importe qui le ferait, et 0 le contraire, où vous placeraient-ils sur cette échelle ?

Elle réfléchit un instant et répond : 8 - 9.

8 - 9 ! De quoi êtes-vous la plus fière dans votre manière de gérer tout cela qui fait que vous vous placez à ce niveau ?

Que je continue à faire de bonnes choses avec mes enfants bien que je me trouve au milieu de tout cela.

Alors si je demandais à vos enfants où ils vous placeraient sur la même échelle ?

Même score.

D'accord et si votre mère vous avait vu dans cette situation, de quoi aurait-elle été la plus fière ?

La conversation continue pendant un long moment autour du thème du point de vue de la mère, des frères et sœurs, des enfants quant aux choses qui sont devenues différentes. Le thérapeute demande à Ursula la confiance qu'elle a dans le fait de pouvoir continuer à faire ce qu'elle sait être bon pour elle.

Ursula répond qu'elle est presque à 10. Pas un 10 solide, ajoute-t-elle, car personne ne sait ce qui peut arriver, mais elle sait qu'elle fait des bonnes choses pour elle-même et qu'il n'est pas étrange qu'elle se sente triste et elle sait qu'elle a besoin de faire ces choses parce que c'est bon pour elle et ses enfants. Elle est 100 % confiante dans le fait d'être sur le bon chemin. C'est ce genre de choses qu'elle veut être capable de faire, c'est la personne qu'elle veut être et le suivi s'arrête avec un accord d'Ursula et du thérapeute pour qu'elle reprenne contact au cas où les choses empirent.

PIRE AUJOURD'HUI MAIS LES CHOSES VONT ACTUELLEMENT DANS LA BONNE DIRECTION

Il est très fréquent que cela soit pire le jour où le client revient au deuxième entretien ou au troisième et que les choses aient été meilleures dans l'intervalle.

Martin vient au troisième entretien. Il était à 0 sur l'échelle du miracle au premier entretien. Au second il était à 4 et maintenant il vient au troisième entretien.

Alors qu'est-ce qui va mieux ?

Il n'y a rien qui va mieux. C'est plutôt dans l'autre sens.

C'est pire ?

Oui

C'est dur.

Oui.

Où êtes-vous sur l'échelle du miracle si vous vous placez dessus ?

La dernière fois, j'étais à 4. Maintenant, ce serait plutôt 2.

2 dit le thérapeute et il réfléchit un instant. Donc vous avez descendu de 4 à 2 ?

Oui.

Qu'est-ce qui vous avez fait qui a fait que ce n'est pas descendu jusqu'à 0 ?

J'essaie de m'occuper avec les choses dont je sais qu'elles sont bonnes pour moi.

Quoi par exemple ?

Bien. J'étais ... J'ai été au boulot deux jours la semaine dernière et j'ai appelé l'endroit d'où j'aurais pu être licencié... J'ai pris un rendez-vous pour qu'on me voie là-bas

Le thérapeute hoche la tête pensivement et fait écho. « *a pris un rendez-vous pour voire comment c'était là-bas. A été au boulot 2 jours* » :

« *Hm* » répond Martin et continue : « *Et je suis sorti avec ma copine... Non... J'ai sorti ma copine ce vendredi et on est allé dîner dans un endroit chic.* »

Aller dîner dans un endroit chic ?

Oui

Où c'était ?

Martin donne le nom de l'endroit et le thérapeute demande :

C'était bien ?

Oh oui. C'était vraiment bien.

« *Vraiment bien ?* renvoie le thérapeute. *Est-ce qu'elle a apprécié ?*

Vraiment beaucoup répond Martin en souriant.

Le thérapeute rit et dit : « *Vraiment beaucoup apprécié ?* » et Martin fait oui de la tête.

Qu'est-ce qu'il y a dans tout cela qui est bon pour vous ? Est-ce de faire des choses qu'elle apprécie, quelque chose avec elle ou pour vous prendre l'initiative de le faire ? Qu'est-ce qui est le plus important ?

Je pense que tout a été aussi important.

Tout ?

Oui. Je pense. Il s'arrête, réfléchit un instant et continue. *Absolument. Je sentais que c'était aussi important pour elle que pour moi. Il y a deux semaines, elle m'a dit qu'elle attendait le jour où il n'y aurait juste qu'elle et moi, et qu'elle attendait le jour où je me sentirais prêt à faire quelque chose avec elle en dehors de mon domicile, son domicile. Les hôpitaux sont les seules endroits où on se rencontre depuis l'accident. Et*

après elle a dit que si elle devait attendre 6 mois, elle le ferait... Mais cela n'a pas été nécessaire.

Wow. Quelle fille ! dit le thérapeute. Il regarde pensivement en l'air et ensuite il continue : Alors c'était bien plus que sortir avec votre copine dans un restaurant sympa. C'était casser un schéma répétitif, accomplir un grand pas en faisant quelque chose à l'extérieur...

Oui, absolument. Un très grand pas répond Martin.

Le thérapeute réfléchit à nouveau.

Et quoi d'autre ? Qu'est-ce que vous faites d'autre qui est bon pour vous ?

Je suis allé à mon travail la semaine dernière. J'ai décidé de faire cela.

Pouvez-vous faire cela un peu comme une impulsion ou devez-vous ...

Oui. Je peux aller et venir comme je veux. C'est ma réhabilitation. Sentir combien je peux être là et quand ça me convient. Il s'arrête et réfléchit un moment avant de continuer "Et aujourd'hui j'ai passé un coup de fil à la gym. J'y suis allé une fois pour regarder et ils m'ont suggéré de parler avec un conseiller et je l'ai appelé aujourd'hui."

« *Aujourd'hui ?* » demande le thérapeute. « *Qu'est-ce qui t'as (a) fait faire ça aujourd'hui ?* »

« J'avais pensé le faire hier mais hier j'étais totalement paralysé. J'allais déjà mal le matin et je n'étais pas capable de faire quoique ce soit toute la journée. »

« Hier a vraiment été un mauvais jour » ? dit le thérapeute.

« Oui. Vraiment. Mais aujourd'hui, j'ai décidé de le faire et je l'ai fait. »

Le thérapeute se penche en avant, l'air étonné et pensif : « *Alors quand vous dites que vous êtes à 2, est-ce aujourd'hui que vous êtes à 2 ?* »

« Oui. Hier, je me sentais 0 »

« Hier, vous vous sentiez zéro. D'accord. Et quand vous êtes sortis avec votre copine, à combien étiez-vous alors ? »

A 5-6, je pense... oui absolument. »

Alors vous avez eu des moments au-dessus de 4 depuis que vous êtes venus la dernière fois ? »

Oui. J'en ai eu.

Wow ! Et il y a un long silence de réflexion avant que le thérapeute continue. « Revenons à cela plus tard....Hier, vous vous sentiez vraiment mal et aujourd'hui vous vous êtes décidé. Comment ça marche ? Comment vous y prenez-vous pour faire cela ? Quand vous avez un jour comme hier, quand vous plongez et que plus rien n'a de valeur. Comment vous remettez-vous sur les rails ?

La vie a des hauts et des bas. Parfois, on a une bonne journée et parfois on a une mauvaise. C'est comme cela que ça se passe pour les gens ordinaires et nos clients sont des gens ordinaires. Nous ne nous démenons pas pour que chaque jour soit un 10. Nous acceptons qu'il y ait de mauvais jours sans penser pour autant que nous avons besoin d'aller en thérapie.

C'EST PIRE OU IL N'Y A PAS DE CHANGEMENTS

Parfois, notre travail ne fait pas de différence. Malgré nos plus grands efforts, nous ne sommes pas capables de générer avec nos clients des descriptions d'une vie où les choses deviennent meilleures. C'est pareil ou même pire. Le client se sent plus anxieux, plus déprimé, il continue à boire ou à jouer, il continue à se comporter comme il ne veut pas se comporter et il ne trouve pas le moyen de changer.

S'il n'y a pas de changements en direction d'un mieux¹⁰ dans les 3-4 premiers entretiens, la première chose que nous essayons est de faire quelque chose de différent. Souvent nous recommençons à parler du problème. Le client pense-t-il que nous travaillons sur le bon problème et travaillons-nous en direction du bon objectif ? On peut essayer de changer le nombre de personnes dans la pièce ou demander à un collègue de se joindre à l'entretien. On peut demander à un collègue de faire un entretien avec le client. On peut aussi examiner de plus près les théories du client sur la cause du problème et sur la façon dont les changements doivent arriver¹¹ et on peut aussi utiliser d'autres modèles que l'ACS si on se sent à l'aise avec.

Si les choses restent les mêmes malgré ces efforts, nous commençons à penser que nous ne faisons pas partie de la solution. Les résultats de recherche¹² suggèrent que la personne du thérapeute (et la relation) est plus importante que la méthode et nous recommandons alors que le thérapeute adresse son client à un autre thérapeute.

COMMENT L'AVEZ-VOUS FAIT ?

Jusqu'ici dans ce chapitre nous avons surtout parlé de comment générer des descriptions de signes de progrès. A partir d'ici nous traiterons principalement de comment générer des descriptions de comment c'est arrivé.

Comment avez-vous fait cela ? demande le thérapeute.

Je l'ai juste fait, répond le client. C'est une des réponses fréquentes à la question et elle ne contient pas assez d'information pour nous permettre de dire au client ce qu'il doit continuer à faire. Nous pensons que les questions suivantes sont utiles pour clarifier les comportements qu'il serait utile pour le client de faire plus souvent.

Comment faites-vous pour juste le faire ?

J'ai décidé et après je l'ai fait.

Comment êtes-vous passé de la décision à l'action ? Comment avez-vous fait ?

Nous pouvons devenir très insistants quand nous examinons cela. Il est utile de se souvenir que de répondre « comment » vous avez fait quelque chose est plus facile quand a été clarifié ce que vous avez fait. Si la partie « qu'est-ce qui est différent ? » est vague et floue, il devient presque impossible de donner une réponse sensée à « Comment avez-vous fait cela ? ».

L'autre jour (été 2005), je descendais un chemin depuis un château du Moyen-âge (quelque part en France). Le chemin était difficile et j'ai pensé pendant un instant à la précision qu'il fallait pour mettre mon pied exactement à l'endroit où j'avais décidé de le mettre. Un petit rocher qui paraissait stable, mon pied sur ce rocher, exactement où j'avais décidé de la mettre.

¹⁰ Si les choses n'empirent pas dans des circonstances qui empirent, c'est du progrès et un signe que le client fait quelque chose d'utile. C'est alors souvent utile de poser des questions sur ce que le client fait pour empêcher que les choses empirent.

¹¹ Dans le but d'un meilleur ajustement à la théorie du changement du client.

¹² Recherche en cours. A l'intérieur d'un modèle, les thérapeutes sont utiles pour 30 à 80 % de leurs clients (la variation à l'intérieur d'un modèle est plus élevée que la variation entre modèles) et il y a 70 % de chances d'obtenir de l'aide avec un nouveau thérapeute. (Message personnel, Scott Miller).

Je faisais confiance à mon corps, et mon système nerveux faisait en sorte que mon pied se pose là où j'avais décidé qu'il se pose. C'était automatique même s'il y avait de nombreuses décisions raisonnées durant cette descente difficile. La question « Comment l'avez-vous fait ? » n'aurait pas eu de sens. Cette question a un sens quand les clients font quelque chose qui est nouveau et inhabituel (brisant un schéma répétitif, se comportant différemment dans des situations spécifiques). Les réponses à cette question peuvent avoir un sens très profond et être d'une grande aide pour quelqu'un qui est dans l'idée d'essayer de trouver son chemin dans le monde.

Plus c'est clair pour une personne « *comment elle a fait cela* », plus facile ce sera pour elle de continuer à le faire. Avec les personnes qui ont des difficultés à répondre à cette question, nous la reposons encore et encore. Nous continuons à nous intéresser à comment elles ont produit les changements qu'elles ont générés. Nous demandons ce que leurs amis et leurs proches répondraient et quand nous n'obtenons pas de réponses, nous demandons encore.

Il n'y a pas de honte à ne pas connaître la réponse à cette question et il n'y a pas de honte si vous, comme intervenant, n'obtenez pas de réponses à cela. Si le client/la famille ne trouvent pas une réponse et si la question est importante, il devient évident de demander aux personnes de continuer à faire ce qu'elles font et, d'ici à la prochaine rencontre, de réfléchir à comment elles le font.

Les échelles

LE MIRACLE

« Où vous situez-vous sur l'échelle du miracle aujourd'hui ? » ou « Quel a été le plus haut point où vous vous êtes trouvés sur l'échelle du miracle depuis notre dernière rencontre ? » sont des questions qui seront présentes dans toute conversation centrée solution¹³.

C'est en explorant les moments où les choses sont au mieux (quoi, quand, où, avec qui et comment) que nous construisons avec nos clients des descriptions d'une vie qui va dans la bonne direction et où les choses s'améliorent.

LA CONFIANCE

Quand nous avons une réponse au « *comment le client a rendu les choses meilleures* », nous demandons habituellement quelle est la confiance du client de pouvoir continuer à faire ce qui a fait une différence. Aujourd'hui, nous avons tendance à avancer beaucoup plus lentement que nous le faisons il y a quelques années. Au lieu de demander au client ce que seraient les signes de futurs progrès, nous l'interrogeons plutôt sur le degré de confiance qu'il a de pouvoir maintenir le 4 (ou 3 ou 5 ou 6 ou à l'endroit où le client se place). « *Alors sur une échelle de 0 à 10 où 10 représente que vous êtes totalement confiant dans le fait de pouvoir maintenir X (ou retourner à X si vous rechutez) et 0 signifie une absence totale de confiance, où vous placez-vous sur l'échelle aujourd'hui ?* » Parfois (plus souvent que pas) des questions sont ajoutées qui visent spécifiquement ce que le client a décrit comme étant quelque chose qu'il a fait et qui a amélioré les choses.

¹³ Au premier entretien, cela sera bien sûr « depuis que vous avez décidé de rechercher de l'aide » et pas « depuis notre dernière rencontre ».

« Sur une échelle où 10 représente que vous avez confiance dans le fait de pouvoir continuer à (prendre des initiatives, décider, faire des efforts, continuer à faire ce que vous avez besoin de faire, penser positivement, vous parler à vous-même, etc...) et 0 signifie que cela dépend du temps, où êtes-vous ?¹⁴ » Nous posons ensuite des questions sur ce que le client sait de lui-même qui le fait se placer à ce niveau et pas plus bas. Et régulièrement, nous demandons ce qui a besoin de se produire dans la vie du client pour que cette confiance grandisse.

LE BON CHEMIN

Quel degré de confiance avez-vous dans le fait d'être sur le bon chemin ?

La plupart des clients que nous rencontrons s'évaluent assez haut sur cette échelle. Peut-être sommes-nous plus chanceux avec nos clients ou nous sommes nous améliorés quant à la description de ce qui va mieux et en quoi cela est lié à l'objectif du client ou peut-être avons nous progressé dans l'écoute et la mise en exergue de ce que le client veut.

Donc, cela va mieux et le client est confiant dans le fait que cela continue, peut-
ETRE ALORS PROPOSERONS NOUS AU CLIENT UNE QUESTION A
ECHELLE SUR SA CONFIANCE DANS LA poursuite de l'amélioration s'il continue à faire ce qu'il a commencé à faire. Supposons que le client se situe à un haut niveau sur toutes ces échelles. Fréquemment, après la pause, nous dirons aux clients que nous ne sommes pas sûrs qu'ils aient besoin de revenir et fréquemment le client répondra : « C'est exactement ce que je pensais pendant que vous preniez une pause. »

ENCORE UNE FOIS : VOUS NE SAVEZ JAMAIS LA QUESTION QUE VOUS AVEZ POSEE AVANT D'AVOIR ENTENDU LA REPONSE.

Pendant le premier entretien, Victoria se place à 5 sur l'échelle du miracle tandis que sa mère la met à 3.

Victoria croit que son père et l'école la mettraient au même niveau que sa mère et le thérapeute demande ce que ces gens remarquent sur elle qui fait qu'ils la placent plus haut que 0 et elle répond : « *Je suis plus calme et je suis plus gentille avec les gens autour de moi. Je ne suis plus cette furie.* »

Le thérapeute répond : « *C'est vrai ! Wow..... Et qu'est-ce qu'il y a d'autre qui va mieux ?* » et elle dit qu'elle a commencé à aller plus à l'école. Maman hoche la tête et confirme son accord. Alors le thérapeute demande : « *Comment en es-tu arrivée à faire cela ?* »

Victoria répond : « *Quand j'ai commencé à voir Kristin au début, je n'allais à aucun cours... Quand j'avais mon mentor Tim je me rendais à tous les cours car il m'accompagnait et c'était plus marrant et quand il est parti j'ai recommencé à manquer les cours. Avec Kristin, j'ai recommencé à aller en cours et j'allais à tous les cours, mais quand elle est partie on est revenue à ce que c'était avant.* »

Elle parle de ce que Tom et Kristin ont fait qui lui a été utile. C'est comme si elle répondait à la question : « *Qu'est-ce que les autres gens ont fait qui t'a été utile ?* ». Le

¹⁴ Nous interrogerons régulièrement sur la confiance même quand les clients ne peuvent pas décrire comment ils ont fait une différence. Nous sommes souvent surpris par la hauteur du score où certaines personnes se placent même si elles ne savent pas exactement ce qu'elles font et comment elles font ce qui produit une différence.

thérapeute n'avait pas demandé cela. Il avait demandé ce qu'elle avait fait elle-même. Alors il essaie de nouveau :

« D'accord... et qu'est-ce que tu as fait toi, pour recommencer à aller à l'école ces trois dernières semaines ? »

« Maman et mon prof ». Elle répond de nouveau avec ce que d'autres personnes ont fait. Ceci n'est pas une information de mauvaise qualité, d'autant plus que sa mère est présente à l'entretien, et il peut être utile d'en savoir plus sur ce que les autres personnes ont fait.

« Alors qu'est-ce qu'ils ont fait qui a été utile ? »

« Mon prof a essayé de me ramener en classe. »

« Comment a-t-il fait cela ?

« En rendant cela marrant »

« Et qu'est-ce que ta mère a fait qui t'a été le plus utile ? »

« Elle rabâche. »

« Hum, alors elle n'arrête pas d'rabâcher. Et qu'est-ce que ton père a fait ? »

« Il rabâche. »

« As-tu des amis qui ont été utiles ? »

« En éducation physique, il y a mon amie Minnie qui dit toujours : allez viens, allons faire du sport ! »

« Et ça t'aide ? »

« Oui ça m'aide et je vais en anglais aussi. »

« Est-ce que ça marche mieux là ? »

« Oui »

« Comment ça se fait ? »

Pendant quelques minutes, le thérapeute et Victoria explorent ce que les autres personnes ont fait d'utile et le thérapeute revient à :

« Donc, c'est ce que tous les autres ont fait... et quelle a été la chose la plus importante que tu as fait toi, et qui a fait une différence ? La chose qui t'a fait monter de 0 à 5 ? » demande le thérapeute tout en se penchant en avant et en pointant du doigt Victoria.

« J'ai essayé de changer. »

« Dis-moi quelque chose au sujet de ça. »

« Je pensais que je devais le faire.¹⁵ »

« Tu pensais que tu devais le faire. Comment en arrives-tu à penser comme ça ? Pourquoi c'est important ?

« Parce que je ne veux plus entendre le rabâchage. »

Le thérapeute et la mère éclatent de rire. Victoria rit aussi. Bien, c'est certainement une bonne raison mais y en a-t-il d'autres ?

« Quoi d'autre ? As-tu quelque chose d'autre à gagner ? Est-ce que tu veux faire quelque chose avec cela ? Est-ce que tu as des projets ?

¹⁵ Peut-être répond-t-elle à pourquoi elle l'a fait au lieu de ce qu'elle a fait. Nous demandons rarement pourquoi mais c'est une question à laquelle de nombreux clients répondent quand on leur demande ce qui était différent ou comment ils ont fait telle chose.

Qu'est-ce qui est différent ? Pourquoi le client a-t-il accompli ces changements ? Comment les a-t-il accomplis ? Qui a aidé ? Et quels ont été les effets de ce changement ? Les réponses à ces questions contiennent de l'information utile et rappelez-vous : nous obtenons souvent des réponses à des questions que nous n'avons pas posées.

On peut peut-être s'aider avec la liste des questions suivantes :

- Qu'est-ce qui va mieux ?
- Quand est-ce que ça va mieux ?
- Où cela va-t-il mieux ? (dans quels endroits ?)
- Qui le voit ?
- Qu'est-ce que vous voyez sur cette personne alors ?
- Qu'est-ce que vous faites pour le faire se produire ?
- Qu'est-ce que font les autres gens ?
- Pourquoi avez-vous fait ce changement ?

Pensez à chaque réponse que vous obtenez durant ce processus : Qu'est-ce qui va mieux ? Comment avez-vous fait ? A quelles questions (que la question ait été posée ou non) avez-vous eu une réponse ? Construire la question suivant à partir des réponses du client.

« Qu'est-ce qui va mieux ? »

« Je vais à l'école. »

« Tu vas à l'école! Vraiment!! Comment tu fais pour aller à l'école ? »

« J'ai pensé que si je continuais à faire des drogues cela finirait mal et mes parents seraient tellement tristes. »

« Alors, tu vas à l'école parce que tu pensais à ce que tu voulais avec les drogues et avec tes parents. »

« Oui »

« Alors c'est la raison pour laquelle tu es allée à l'école ? »

« Oui. »

« D'accord.... C'est la raison. D'accord. Alors comment tu fais pour y aller ? » (La question du « comment as-tu fait ? » revient car elle n'y a pas encore répondu).

« Ma mère est si heureuse quand je reprends l'école. »

« Ta mère est si heureuse quand tu reprends l'école. »

« Oui. »

Maintenant elle parle des effets des changements qu'elle a accomplis. Elle n'a pas encore décrit comment elle a fait pour que cela arrive.

« D'accord. Maman était heureuse que tu commences à retourner à l'école. Humm... Je vois... Alors peux-tu me dire comment tu en es arrivée à commencer à retourner à l'école ? »

« Je me suis tirée moi-même »

« Tu t'es tirée toi-même. Et comment as-tu fait_cela ? »

Il est important d'écouter parce que vous ne savez pas la question que vous avez posée tant que vous n'avez pas entendu la réponse¹⁶.

¹⁶ Quelle est la cause du changement ? Qu'est-ce qui a changé ? Quel est l'effet de ce changement ?

Nous préférons dire que nous ne savons pas la question que nous avons posée tant que nous n'avons pas entendu la réponse. Nous pensons que nous exprimer de cette manière réduit le risque de penser que le client nous a mal compris. En pensant qu'on ne sait jamais la question qu'on a posée avant d'entendre la réponse, ça devient notre responsabilité de remarquer ce qu'il y a de signifiant et d'important dans la réponse du client et cela nous aide à ne pas prendre le risque de répéter une question déjà renseignée par le client. De cette manière, les clients nous apprennent dans chaque entretien quelque chose au sujet de ce qui convient, de l'ordre dans lequel les questions doivent être posées et de l'art du dialogue.

La question miracle de nouveau

La question miracle est comme un fil qui court à travers la plupart des entretiens centrés sur la solution. Elle est posée dans le premier entretien et elle est rappelée à tous les entretiens suivants quand le thérapeute demande au client où il est et où il a été sur l'échelle du miracle depuis le dernier entretien.

Ainsi dans chaque entretien, le client décrira ce qui va mieux et ce qui a été mieux. Le thérapeute sollicite des détails, demande comment cela s'est produit et si c'est nouveau¹⁷.

Le commencement habituel d'un deuxième entretien ressemble au deuxième entretien de Victoria.

- Thérapeute : *10 jours ont passé depuis qu'on s'est rencontré. Qu'est-ce qui va mieux ?*
Victoria : *Je ne sais pas. (Elle réfléchit un moment avant de continuer). Je pense que je suis plus calme. Je ne parle plus autant.*
- Thérapeute : *Tu ne parles plus autant, dans un sens positif ?*
Victoria : *Oui. Je suis plus calme.*
- Thérapeute : *Tu es plus calme... Où remarques-tu surtout que tu es plus calme ?*
Victoria : *À l'école. Je vais en classe et je suis calme. Je m'assois, je ne parle pas et je travaille.*
- Thérapeute : *C'est un calme que tu ressens plutôt à l'intérieur ou est-ce que tu te comportes plus calmement, ou est-ce les deux en même temps ?*
Victoria : *C'est plus les deux.*
- Thérapeute : *Les deux... Ainsi tu te sens plus calme. Quand tu dis que tu parles moins, est-ce généralement plus calme ou moins gênant ?*
Victoria : *Moins gênant.*
- Thérapeute : *Alors c'est différent. Ton prof dirait-il que tu es différente ?*
Victoria : *Oui. Habituellement je suis très bavarde, alors elle dirait que je suis plus calme... Quelque chose comme ça.*
- Thérapeute : *Plus calme en classe. Dirait-elle que tu travailles plus aussi, ou qu'il n'y a aucune différence dans ta manière de faire ton travail en classe ?*
Victoria : *Oui. Je travaille en classe maintenant.*
- Thérapeute : *Plus calme et travailleuse ? Ce sont les deux différences ?*
Victoria : *Oui.*
- Thérapeute : *Donc ... (un long silence avant de continuer) Qu'est-ce que tu as fait qui a fait que c'est mieux ?*
Victoria : *(Elle hausse les épaules) Je n'ai pas d'idée. Je suis juste devenue folle.*
- Thérapeute : *Devenue folle, hein. Alors comment tu as fait cela, est un grand point d'interrogation.*
Victoria : *Oui.*

¹⁷ Si c'est nouveau (quelque chose qui ne s'est jamais produit avant) cela pourrait être un signe que ce qui est arrivé constitue une vraie avancée.

Thérapeute : *Alors, on met deux points d'interrogations ici. Tu ne sais donc pas comment c'est arrivé !!*

Victoria : *Non.*

Thérapeute : *Est-ce une différence importante ? Est-ce que tu te sens mieux ou moins bien ?*

Victoria : *Je me sens mieux.*

Thérapeute : *Tu te sens mieux !*

Victoria : *Oui.*

Thérapeute : *Donc si 10 représente le jour après le miracle et 0 est (le thérapeute regarde ses notes) ... nous avons parlé du miracle la dernière fois, n'est-ce pas ?*

Victoria : *Hum.*

Thérapeute : *...Tu veux aller à l'école, sauter hors de ton lit etc. Toutes ces choses. Où dirais-tu que tu te trouves sur cette échelle aujourd'hui ?*

Victoria : *6/7.*

Thérapeute : *6/7... donc deux échelons de mieux.*

Victoria : *Hum.*

Thérapeute : *Quoi d'autre va mieux ?*

Victoria : *Mon moral... Je ne suis plus ... Je ne me mets pas en colère aussi vite.*

Thérapeute : *Une meilleure patience ?*

Victoria : *Oui.*

Thérapeute : *Avec qui le remarques-tu surtout ?*

Victoria : *Mon petit frère.*

Thérapeute : *Dirait-il que tu es différente ?*

Après 16 minutes de « quoi d'autre va mieux ? » avec des détails au sujet de comment Victoria remarque elle-même le changement, de comment les autres le notent, de comment elle voit sur eux qu'ils ont vu le changement sur elle, et de ce que chacun a fait qui a été utile, Victoria a raconté qu'elle a décidé de changer, de passer « *d'un diable sans corne à un ange sans auréole* » et qu'elle avait décidé de travailler suffisamment dur à l'école pour pouvoir intégrer un cursus scientifique l'année prochaine.

Thérapeute : *Et tu préfères être un ange sans auréole plutôt qu'un diable sans cornes. Tu t'aimes mieux comme ça ?*

Victoria : *Oui.*

Thérapeute : *Tu as découvert cela maintenant ou tu sais ça depuis longtemps ?*

Victoria : *Je savais que j'étais deux personnes différentes. Une seconde ... Mon moral est comme une girouette. Pendant une seconde, je suis heureuse et positive et tout d'un coup ça tourne et je suis déprimée, en colère...*

Thérapeute : *Et tu t'en prends à tout le monde ?*

Victoria : *(elle opine) Oui.*

Thérapeute : *Alors tu as l'impression d'être capable de choisir ?*

Victoria : *Maintenant, j'ai choisi.*

Thérapeute : *Alors tu peux choisir ?*

Victoria : *Oui.*

Thérapeute : *C'est nouveau, cette capacité à choisir ? Savoir que tu peux choisir ?*

Victoria : *Oui.*

Thérapeute : *Hm. J'aime ta métaphore. (il écrit dans son bloc) Un diable sans cornes et un ange sans...*

Victoria : *(en riant) auréole...*

Thérapeute : *D'accord... Alors tu dis 6/7... 0 signifierait que tu as confiance dans le fait de rester à 6/7 ou de pouvoir remonter à ce score au cas où tu descendrais. 0 signifie que tu n'as pas le moindre contrôle. Où dirais-tu que tu te situes sur une échelle comme celle-là ?*

Victoria : *Je suis confiante dans le fait de pouvoir continuer mais je ne suis pas sûre parce que je pourrais retomber de nouveau avec le gang.*

Thérapeute : *C'est sûr.*

Victoria : *Alors 5/6.*

Thérapeute : *5/6 ?*

Victoria : *Oui.*

Thérapeute : *Et comment se fait-il que tu n'es pas à 0 sur l'échelle ? Qu'est-ce que tu sais de toi qui ...*

Victoria *(qui interrompt) : Je sais que je peux le faire !*

Thérapeute : *Parce que tu sais que tu peux le faire ?*

Victoria : *Uhum... Je veux le faire.*

Thérapeute : *Alors tu sais que tu peux et tu le veux.*

Victoria : *Hm*

Thérapeute : *Alors (le thérapeute regarde le plafond et pense). Minimatement, 6/7 est-ce suffisant ? Si cela continue comme ça, cela serait-il suffisant ?*

Victoria : *Oui. Ce n'est pas le meilleur du monde...*

Thérapeute : *Non.*

Victoria : *... Mais ce n'est pas mauvais.*

Thérapeute : *C'est assez pour que tu puisses travailler à l'école de manière à pouvoir intégrer un cursus scientifique ?*

Victoria : *Oui.*

Thérapeute : *D'accord.*

Sans tenir compte de si le client a décrit comment le changement est arrivé, le thérapeute l'interrogera quant à sa confiance dans sa capacité à se maintenir et/ou à continuer à monter sur l'échelle du miracle. La réponse du client conduira régulièrement à un dialogue au sujet de ce qu'il sait qui le rend plus confiant que "0" dans le fait de pouvoir poursuivre ou maintenir le changement.

Pour résumer et pour le redire encore une fois : le travail du thérapeute au cours du deuxième entretien est de découvrir ce que le client a fait d'utile ou ce qui est arrivé dans la vie du client que ce dernier a utilisé de façon constructive. Le travail du thérapeute est alors de reconnaître, valider et rendre au client ces changements, et les ressources et les compétences que le client a utilisées pour faire ce changement.

Si le client dit qu'il veut des idées sur comment agir, le thérapeute va régulièrement raconter ce que client a déjà fait d'utile et lui suggérer d'en faire plus. Alternativement, le thérapeute va suggérer quelque chose que le client n'a pas essayé mais qui s'accorde avec la manière dont le client décrit son miracle et les progrès déjà réalisés.

Quand les choses vont mieux, l'intervenant centré solution demandera si les choses sont « assez bonnes » ou « suffisamment améliorées ». Quand le client répond non le thérapeute demande ce qui a besoin de s'améliorer pour que les choses soient « suffisamment bien ». Quand le client répond que les choses vont suffisamment bien, le thérapeute reviendra à cela dans le résumé de l'entretien, en disant souvent quelque chose comme : « Je ne sais pas si vous avez besoin de revenir. Qu'en pensez-vous ? »

Quoi d'autre. De nouveau.

« Quoi d'autre ? » est une question d'une telle importance dans la thérapie centrée solution que nous voulons revenir dessus une nouvelle fois. Quand des collègues montrent des enregistrements en supervision et quand nous leur demandons ce qui aurait dû être présent pour eux pour qu'ils se placent eux-mêmes à un point plus

haut vis-à-vis de leur satisfaction au sujet de l'entretien, la réponse la plus fréquente est : « plus de détails ».

Les détails ne se génèrent pas automatiquement. Vous les récoltez seulement si vous les écoutez et si vous en demandez plus. Nos collègues à Londres, Evan George, Harvey Ratner, Chris Iveson et Yasmin Ajmal disent que c'est souvent seulement après avoir posé la question « quoi d'autre ? » pour la quatrième ou cinquième fois qu'on obtient des réponses vraiment utiles.

Une variation du « quoi d'autre ? » souvent utile avant que nous faisons la pause dans l'entretien pour réfléchir : « Y a-t-il quelque chose d'important que j'ai oublié de vous demander ou y a-t-il quelque chose d'autre à quoi vous pensez et qui serait important pour moi à savoir avant que je sorte pour réfléchir ? »

Une dernière chose et une autre vision

L'attitude du deuxième entretien peut aussi être conceptualisée d'une manière différente qui pourrait être utile à certains.

Durant l'entretien, nous rassemblons des données en rapport avec la question centrale : les choses vont-elles en s'améliorant ou en empirant ? Nous n'essayons pas de pousser le client à penser que les choses vont mieux¹⁸. Nous rassemblons de l'information. Nous écoutons ce qui va mieux en nous demandant comment le client l'a fait et quand les choses s'empirent ou restent les mêmes, nous écoutons avec cette question en tête « Qu'est-ce qui était différent d'une manière ou d'une autre ? » Nous résumons ce que nous avons entendu : certaines choses sont inchangées, d'autres choses ont empirées et d'autres choses encore se sont améliorées. Alors qu'est-ce que pense le client : Nous demandons au client d'évaluer si les choses vont dans la bonne direction. Nous nous empêchons activement d'évaluer. Si le client ne pense pas que les choses vont dans la bonne direction (peu importe le nombre de données qui le confirment) cela veut simplement dire que nous manquons d'informations au sujet de ce que « mieux » signifie pour ce client. Alors - nous revenons à la question : « Qu'est-ce qui serait une différence pour ce client qui lui dirait que les choses se sont améliorées ? ». De cette manière, le thérapeute orienté solution tend continuellement vers une thérapie radicalement dirigée par le client.

Comme nous le savons tous, tendre vers c'est tendre vers, autrement dit quelque chose qu'on ne réussit pas toujours. La seule chose que nous pouvons faire c'est de faire de notre mieux. Bonne chance et amusez-vous bien.

Merci à Jocelyne, Steve, Insoo, Yvonne, Alasdair, Richard, Joel et tous les autres qui ont fait des commentaires sur ce travail.

HARRY KORMAN

¹⁸ Il est difficile pour des débutants de ne pas le faire. Ainsi ils tombent habituellement dans ce que nous appelons la thérapie forcée solutions. Ce n'est pas très apprécié par les clients.