

# LES PRINCIPES DE BASE DE LA THÉRAPIE BRÈVE ORIENTÉE VERS LES SOLUTIONS

- ★ **Développée par Insoo Kim Berg et Steve de Shazer (cofondateurs du Brief Family Therapy Center) à partir de 1982**
- ★ **S'inscrit dans l'approche systémique : l'individu est en interaction avec un entourage dans un environnement et un contexte**
- ★ **S'inscrit dans le constructivisme : la réalité se co-construit**
- ★ **Chacun possède des ressources et compétences**
  - **L'individu est l'expert de son propre changement**





★ **L'intervenant accompagne activement l'individu : dans la recherche, le renforcement, le développement et l'utilisation de ses ressources et compétences**

→ **Pour l'aider à penser différemment et donc à voir les choses autrement**

→ **Permet d'amplifier et de renforcer les changements**

★ **Le travail se centre sur le déroulement du problème et la recherche de solutions plutôt que sur les causes du problème et l'histoire de l'individu**

→ **Centré sur le présent et orienté vers le futur**

→ **Centré sur le comment ?**

# LES ATTITUDES ET TECHNIQUES FACILITANTES

## Objectif

Pour communiquer efficacement  
avec autrui :



- ★ Etre conscient de soi, de la situation dans laquelle on se situe et du message que l'on désire transmettre
- ★ Pouvoir l'affirmer en l'exprimant
- ★ Etre empathique

Ce qui permet :

- ★ De communiquer ses points de vue
  - ★ D'entendre ceux d'autrui

# L'outil principal : l'intervenant avec :

★ **Sa personnalité**

★ **Ses savoirs et savoir-faire**

→ **Être attentif à :**

- Son vécu intérieur
- Sa vision du monde
- Ses points de vue

**Pour les définir  
clairement**

→ **Être attentif aux trois niveaux essentiels de communication :**

- Verbal (choix des mots, construction des phrases)
- Para-verbal (volume, débit, intonation, timbre, articulation, silences)
- Non verbal (postures, gestes, mimiques, regards)

**Pour communiquer  
précisément**



# Avantages des trois attitudes facilitantes

- ★ Mettre l'interlocuteur en confiance
  - ★ Le stimuler à mettre en œuvre et développer ses capacités de communication
  - ★ Lui permettre de réfléchir, mobiliser ses propres ressources, atteindre ses objectifs
  - ★ Enrichir la vision du monde de l'émetteur
- Elaboration d'une atmosphère de co-création, co-construction et de sécurité
- Le changement s'obtient plus facilement par la coopération que par la confrontation



# Les trois attitudes facilitantes

## L'empathie

Savoir se représenter l'autre, le rejoindre là où il se situe, tout en restant à sa place :

- ★ Être accueillant à l'égard de tout ce qu'il exprime
- ★ Se centrer sur son vécu
- ★ Essayer de le comprendre à partir de son point de vue

## Le respect

Respecter l'autre :

- ★ Dans sa dignité d'être humain
- ★ Comme sujet et acteur de sa vie
- ★ Avec ses divers choix et potentialités

## L'authenticité

L'émetteur cherche un maximum de cohérence entre ce qu'il exprime et son vécu intérieur



# Les trois attitudes facilitantes

- ★ Sont interdépendantes
- ★ Se renforcent réciproquement

**Il s'agit de se mettre au niveau de l'interlocuteur pour essayer d'entrer en relation avec lui et de fournir un effort constant d'attention et d'adaptation pour contribuer à maintenir ce niveau commun**



# Les techniques de communication verbale facilitantes

## La reformulation

DEFINITION	EXEMPLES	EFFETS
<p>Redire en d'autres termes et d'une manière plus concise ou plus explicite ce que l'autre vient d'exprimer, en obtenant son accord</p>	<p>Si j'ai bien compris...</p> <p>Autrement dit...</p> <p>Vous souhaitez donc...</p> <p>Finalement vous aimeriez...</p> <p>D'un certain point de vue, cela signifie...</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier qu'on a bien compris</li> <li>- Montrer à l'autre qu'on essaye de le comprendre</li> <li>- Permettre à l'autre de se reconnaître               <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Faciliter la confiance et l'expression</li> </ul> </li> <li>- Faire approfondir, préciser, compléter</li> <li>- Recentrer, éviter les digressions</li> <li>- Clarifier</li> <li>- Dégager les points importants</li> <li>- Ralentir les échanges               <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Laisser une place à la réflexion</li> </ul> </li> <li>- Intervenir, même si on ne sait que dire</li> </ul>

INTERVENTIONS	EXEMPLES	EFFETS
<b>LA QUESTION OUVERTE :</b>	<p>A quelle occasion consommez-vous...?</p> <p>Que vous apporte la consommation de...?</p> <p>A ton avis, quels sont les effets de ce produit sur la santé ?</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Elargir le champ de réactions</li><li>- Réduire le risque de sensation de pression ou de jugement</li><li>→ Stimuler et faciliter l'expression</li><li>→ Recueillir des informations et des avis</li><li>→ Faire préciser et approfondir</li><li>→ Relancer</li></ul>
<b>LA QUESTION FERMEE</b>	<p>Consommez-vous...?</p> <p>Désires-tu arrêter...?</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Obtenir une information précise</li><li>- Conclure</li><li>- Obtenir un accord</li><li>- Limiter la production</li></ul>

# Le renforcement positif

**Aider l'individu à développer sa confiance en ses capacités favorise chez lui la sensation d'avoir le pouvoir de faire quelque chose pour améliorer sa situation**

- ★ **Décristalliser : reformuler en :**
  - **Reconnaissant les difficultés**
  - **Introduisant de petites nuances**
  - **Faisant ressortir le côté subjectif +**
    - **Demander d'où vient l'interprétation posée**
    - **Proposer des hypothèses alternatives**
  - **Biaisant vers le positif, le progrès**

- Pour introduire le doute sur l'incompétence dans le passé, le présent et le futur
- Pour assouplir la vision de l'individu et ouvrir d'autres possibilités d'interprétation et d'alternatives

★ Normaliser

★ Echelles



## ★ **Surligner les compétences de l'individu :**

- **Utiliser son langage et ses métaphores**
- **Présupposer qu'il fait de « bonnes » choses**
- **Recherche d'exceptions**
- **Rechercher dans le passé des périodes où il a réduit ou vaincu le problème**
- **Souligner les plus petits changements positifs et :**
  - **Lui en attribuer le mérite**
  - **Explorer comment il a réussi**
- **Lui rappeler ses solutions, ressources et compétences**
- **Transfert des compétences**
- **Montrer qu'il nous apprend quelque chose**



# LA DECONSTRUCTION DU PROBLEME

**Diviser le problème en plusieurs étapes accessibles → Encourageant**

**Comprendre comment se construit et se déroule le problème pour le déconstruire**

- ★ **Demander une description concrète et détaillée du problème avec des exemples précis (lieux, moments, durées, fréquence...)**
- ★ **Explorer les interactions actuelles avec l'entourage, qui maintiennent le problème**
- ★ **Séparer les faits des interprétations**  
→ **Recadrer**



- ★ Chercher une alternance entre la description de morceaux de problème et la recherche d'exceptions
- ★ Proposer des tâches d'observation du processus problématique et des moments d'exception
- ★ Reformuler le processus
  - Permet à l'intervenant de visualiser concrètement le processus
  - Permet à l'interlocuteur de prendre de la distance, circonscrire le problème et relativiser
  - Permet d'imaginer les étapes de changement et d'induire de l'espoir



# Exemples de questions

- ★ **Comment cela se passe-t-il ?**
- ★ **Qui fait quoi à qui ?**
- ★ **Quand ? A quel moment ?**
- ★ **Pendant combien de temps ?**
- ★ **A quelle fréquence ? Depuis quand ?**
- ★ **Où cela se passe-t-il ?**
- ★ **Que s'est-il passé avant ?**
- ★ **Que va-t-il se passer après ?**
- ★ **Questions relationnelles :**
  - **Quand vous faites ceci, que fait X ?**
  - **Que faites-vous ensuite ?**
  - **Que lui dites-vous ?**
  - **Que répond-il ?**



- ★ **Comment cela vous touche ?**
- ★ **Comment cela touche votre entourage ?**
- ★ **Qu'avez-vous fait pour résoudre cette difficulté ? (Questions sur les solutions tentées inefficaces qui ont contribué à la construction et au maintien du problème et en font partie)**
- ★ **Que vous dites-vous que vous devriez faire ?**
- ★ **Que font les membres de votre entourage pour régler cette situation ?**
- ★ **Que vous disent-ils que vous devriez faire ?**



**Un problème n'est pas toujours présent au même niveau d'intensité ou à la même fréquence.**

**→ Quand c'est moins pire, c'est l'exception**

## **Avantages de la recherche d'exceptions :**

- \* Les amplifier**
- \* Recadrer le problème en introduisant le doute sur sa généralité → Ouvrir d'autres possibilités**
- \* Rappeler à l'individu ses compétences**
- \* Repérer les solutions mises en œuvre lors des exceptions afin de les mettre en application dans la vie quotidienne**



# Où chercher les exceptions ?

## Dans le présent de l'individu

- ★ Les changements pré-premier entretien
- ★ Comment l'individu s'adapte au problème
- ★ Comment il évite que le problème s'aggrave
- ★ Les contextes où le problème est moins présent ou intense, où il est absent
- ★ Les moments où l'individu a répondu au problème de manière différente que d'habitude
- ★ Comment il arrête le déroulement de la situation problématique
- ★ Les bons moments dans la vie actuelle



## Dans le passé de l'individu

- ★ **Ce qui a été efficace dans des situations comparables de sa vie ou de son entourage**
- ★ **Comment il a traversé des expériences difficiles ou d'autres périodes de changement**
- ★ **Comment il a effectué des choix antérieurs**
- ★ **Les améliorations réussies lors d'autres relations d'aide**



# Comment chercher et exploiter les exceptions ?

- ★ Avec des questions :
  - Ouvertes
  - En termes positifs
- ★ Avec des questions qui tiennent pour acquis :
  - Des moments sans le problème
  - Les compétences de l'individu
  - Ses possibilités de changement
- ★ Faire détailler ce qui se passe pendant les exceptions → Qu'est-ce qui est différent ?
- ★ Chercher plusieurs situations d'exception



- ★ **Relier les exceptions aux objectifs de l'individu**
- ★ **Amplifier les exceptions : chercher les effets des moments d'exception sur sa vie et sur son entourage**
- ★ **Rappeler souvent les exceptions en :**
  - **Renforçant les compétences et solutions de l'individu**
  - **Lui en attribuant le mérite**
- ➔ **Comment a-t-il réussi ?**
- ★ **Continuer à explorer et renforcer les améliorations réussies au fil des séances**
- ★ **Rappeler les exceptions en fin de séance pour motiver l'individu à effectuer une tâche reliée à ses compétences**



## ★ Tâches inter-séances

- D'observation des moments d'exception
- De remise en place des moments d'exception
  - Comment peut-il faire cela plus souvent ?

## ★ Si l'individu éprouve des difficultés à trouver des exceptions, persister respectueusement :

- Lui donner le temps de réfléchir et attendre en silence
- Rechercher les moments juste un peu moins pires
- Faire des suggestions de possibilités
- Tâche d'observation → Autre perspective
- Déconstruction du problème + nouvelle recherche d'exceptions

# LA PRECISION D'UN OBJECTIF

**Un échange portant sur les objectifs construit une réalité différente de celle construite par un échange centré sur les problèmes**

## Avantages d'un échange sur les objectifs

- ★ Créer une nouvelle réalité orientée implicitement vers le changement
  - Permet de commencer à se dégager du problème
  - Engendre espoir et motivation
- ★ Donner une direction de travail et délimiter le terrain → Quoi changer
- ★ Peut indiquer une étape de travail importante ou un point d'arrêt pour l'accompagnement

# Critères d'un bon objectif (C.R.A.P.P.)

- ★ Formulé en termes *concrets*, de comportements observables
- ★ *Réaliste*
- ★ Suscitant une forte *adhésion* de la part de l'individu
- ★ *Petit*
- ★ En termes de *présence* d'un comportement

## Exemples de questions simples et générales

- ★ Quels changements souhaitez-vous ?
- ★ Comment reconnaîtrez-vous que le problème est résolu ?
- ★ Que se passera-t-il de différent dans votre vie quand le problème sera résolu ?
- ★ Quand vous serez satisfait de notre travail, comment les choses seront-elles dans votre vie ?

## **Pour consolider la motivation de l'individu à adhérer à l'objectif, anticiper des effets du changement désiré en explorant :**

- ★ Les sentiments que cette réussite lui procurera**
- ★ La nouvelle perception de soi que cela entraînera**
- ★ Les réactions positives de ses proches**
- ★ Les changements dans différents aspects de sa vie (travail, loisirs, relations...)**
- ★ Les autres changements qui pourraient s'ensuivre**

# LE TRANSFERT DES COMPETENCES DE L'INDIVIDU

**En dehors de la zone problématique, l'individu a des intérêts, des activités dans lesquels il exerce des compétences, un savoir-faire pouvant être appliqué dans la zone problématique**

**→ Chercher + constater + harnacher**

## **Avantages du repérage des compétences**

- ★ Effet de renforcement positif : l'individu est spécialiste pour atteindre ses objectifs**
- ★ Changement de perception de soi chez lui**
- ★ La présomption de compétences permet de favoriser la relation collaborative**

# Comment transférer les compétences adaptées ?

1. **Clarifier un objectif C.R.A.P.P.**
2. **Trouver les compétences utiles pour aider à atteindre cet objectif**
  - ★ **Explorer les domaines de compétences actuels et passés (intérêts, expertises, talents, passions, expériences spéciales, réussites, compétences intellectuelles, compétences humaines...)**
  - ★ **Chercher plusieurs compétences**

★ **Faire détailler les compétences en composantes :**

- **Que fait exactement l'individu ?**
- **Avec quelles stratégies ?**
- **Comment a-t-il appris ?**
- **Quels talents entrent en jeu ?**

★ **Si l'individu éprouve des difficultés à trouver des compétences :**

- **Chercher dans son passé**
- **Questions relationnelles (que pense autrui de ce que vous savez faire ?)**
- **Chercher des exemples modestes**

**3. Inviter à établir le lien entre l'objectif et les compétences repérées**



**Permet d'orienter rapidement l'entretien vers un futur que l'individu désire, d'envisager un futur indépendant du problème exposé**

**→ Permet de creuser la demande**

## **Avantages de la question-miracle**

- \* Indique les façons dont le changement se constatera, le processus**
  - Comment changer**
- \* Stimule l'imaginaire et la créativité**
- \* Invite l'individu à se décoller de son problème, à penser différemment et à entrevoir des pistes de solutions**



## Formulation type

**« J’aurais une question spéciale à vous demander...Supposons que ce soir, après notre entretien, vous rentriez à la maison et, en fin de soirée, à l’heure habituelle, vous vous couchez et vous vous endormez et...Pendant que vous dormez...Un miracle se produit...Un miracle qui fait que les problèmes qui vous ont emmené ici aujourd’hui sont résolus...Mais vous ne savez pas qu’un miracle s’est produit parce que vous dormez...Quand vous vous réveillerez demain matin, qu’est-ce que vous remarquerez de différent qui vous indiquera qu’un miracle s’est produit ? »**



# Comment poser la question-miracle

## Dans un premier temps

- ★ Après que l'individu a eu suffisamment de temps pour décrire son problème
- ★ Introduire la question-miracle en douceur, avec transition :  
« J'aurais une question spéciale, bizarre à vous demander. Est-ce que cela vous intéresse ? Etes-vous d'accord »
- ★ Ralentir le rythme et adoucir le ton de la voix
- ★ Prendre du temps pour que l'individu puisse entrer dans un état de relaxation et de créativité
- ★ Utiliser des « et » en introduisant des pauses pour qu'il puisse commencer à imaginer son miracle
- ★ Personnaliser en se centrant sur ses habitudes nocturnes
- ★ Utiliser des « quand » plutôt que des « si »
- ★ Savoir attendre patiemment, en silence

→ **Permettre de s'immerger dans le miracle**



# Dans un deuxième temps : dialogue-miracle

Marion  
PITERMANN

- ★ Séquence de questions de relance plus spécifiques pour amener progressivement la description du miracle :
  - Vers un objectif C.R.A.P.P.
  - Formulée en termes « Je serai en train de... »
- ★ Encourager l'élaboration par le renforcement positif
- ★ Inviter à anticiper les effets positifs du miracle en imaginant :
  - Ses répercussions concrètes dans les différentes sphères de la vie
  - Ses répercussions émotionnelles
  - Les changements successifs qui pourraient s'ensuivre
  - Les réactions des proches + leurs changements
- ★ Y a-t-il maintenant des moments où des petits morceaux de ce miracle se produisent ?
  - ➔ Exemples d'exceptions + éléments de solutions partielles



★ **Si l'individu dit ne pas croire aux miracles :**

- « D'accord, mais supposons quand même, juste un instant, qu'un miracle soit possible... »
- « D'accord. Imaginons alors que ce problème est résolu ou qu'il est moins intense. Qu'est-ce que vous serez en mesure de remarquer comme changements ? »

★ **Si l'individu répond « Je ne sais pas » :**

- Attendre un peu en silence avant de relancer
- « Et supposons que vous sachiez, que diriez-vous ? »
- « Vous êtes sûrement capable de trouver, laissez venir les premières idées »
- Proposer diverses possibilités et le laisser choisir

# L'UTILISATION D'ECHELLES

**Mettre en lumière des petits changements dans les comportements et l'expérience de l'individu, en regard des objectifs ciblés, est encourageant**

## Avantages de l'utilisation d'échelles

- ★ **Faire un point et suivre l'évolution des progrès de l'individu**
- ★ **Se rappeler tout ce qui a été réussi**
- ★ **Sortir de la logique du tout ou rien**
- ★ **Amener une acceptation implicite d'un meilleur avenir et de la fin de l'accompagnement**
- ★ **Induire que l'individu continuera à progresser après la fin de l'accompagnement**

## Formulation type

- 1. « Je vous invite à vous situer sur une échelle de 0 à 10, 0 étant le moment où vous avez décidé de consulter, 10 étant le moment où vous vous sentirez prêt à vous passer de mes services.**
- 2. Que faites-vous de différent à X que vous ne faisiez pas avant (à 0, à X-1) ?**
- 3. Comment avez-vous réussi à arriver à X ?**
- 4. Que ferez-vous de différent lorsque vous serez à X + 1 ?**
- 5. Comment arriverez-vous à X + 1 ? »**

# Exploitation de l'échelle

- ★ **Orienter vers une description en termes concrets et réalistes :**
  - Manifestations spécifiques de comportements
  - Discours intérieur
  - Observations de l'entourage
- ★ **Si l'individu stagne : « Comment avez-vous réussi à vous maintenir à ce niveau ? »**
- ★ **Si le niveau est moins élevé que le niveau précédent :**
  - « Comment avez-vous réussi à ce que ce ne soit pas pire ? »
  - « Que faisiez-vous de différent lorsque vous étiez au niveau supérieur ? »

- ★ Si la réponse de l'individu concernant la prochaine étape apparaît comme un saut très important, l'inviter à réduire l'écart
- ★ Tâche : observer les moments où il se situe au-delà du niveau actuel

## Autres exemples d'échelles

- ★ Degré d'espoir
- ★ Motivation à résoudre la difficulté
- ★ Conviction d'être sur la bonne voie pour résoudre la difficulté
- ★ Confiance de persister dans les efforts malgré les obstacles
- ★ Confiance dans la capacité à maintenir les progrès acquis



**La répétition de tâches entraîne l'individu à voir la réalité du point de vue des exceptions et des étapes à franchir pour atteindre son objectif. Il pourra utiliser cette compétence ultérieurement pour affronter d'autres situations difficiles**

## **Objectifs, entre deux séances**

- \* Créer un contexte permettant à des changements positifs d'apparaître**
- \* Prolonger les changements positifs relevés lors de l'entretien**
- \* Permettre à l'individu de s'appropriier le changement amorcé en le reliant à ses comportements**



## Choix de la tâche

- ★ **Prévoir suffisamment de temps en fin d'entretien pour la mettre en place**
- ★ **Par l'interlocuteur ou suggérée par l'intervenant**
- ★ **La plus simple, se situant dans le prolongement de l'entretien**
- ★ **Accessible → C'est à partir des succès qu'on peut construire la spirale du changement**
- ★ **Reformuler les ressources sur lesquelles elle se base**



## Revue de la tâche

- ★ Dans la première partie de l'entretien suivant pour valoriser :
  - La participation de l'individu
  - La tâche et l'exploiter
- ★ Si la tâche a apporté des changements intéressants, on cherche comment continuer à amplifier cet effet
- ★ Si la tâche a apporté des changements moyens ou aucun changement intéressant :
  - Vérifier comment l'individu l'a effectuée
  - Chercher comment l'améliorer



- ★ **Si la tâche n'a pas été effectuée :**
  - **Demander à l'interlocuteur ce qu'il a fait d'autre + renforcer**
  - **Vérifier qu'elle était suffisamment claire et accessible**
  - **Discuter d'une tâche plus réalisable**



## Exemples de tâches

- ★ Observer les petites améliorations pré-premier entretien, parce que vous avez décidé que vous désirez du changement en choisissant de consulter
- ★ Tâche de première séance : après le premier entretien, observer ce qui :
  - Va bien et est à maintenir ou
  - Se produit qui vous donne de l'espoir
- Recherche d'exceptions
- ★ Amplifier les exceptions
- ★ Faire un peu du miracle décrit
- ★ Faire l'étape suivante sur l'échelle
- ★ Transfert de compétences

