



**AIRE
OUVERTE**

Guide d'application de l'approche orientée vers les solutions adaptée à Aire ouverte



Université de
Sherbrooke



Centre RBC
d'expertise universitaire
en santé mentale



**LAVOIE
SOLUTIONS**

Rédaction

François Lauzier-Jobin, travailleur social, coordonnateur de projets, postdoctorant, Centre RBC d'expertise universitaire en santé mentale, Université de Sherbrooke (UDS)

Marie Massuard, coordonnatrice de projets, Centre RBC d'expertise universitaire en santé mentale, UDS

Brigitte Lavoie, psychologue, formatrice et superviseure, Lavoie Solutions

Julie Lane, directrice du Centre RBC d'expertise universitaire en santé mentale et codirectrice de l'Observatoire sur la santé mentale étudiante en enseignement supérieur, professeure, UDS

Comité d'experts (en ordre alphabétique)

Chloé Desruisseaux, nutritionniste, CIUSSS de l'Estrie – CHUS

Anie Lacroix, psychoéducatrice et spécialiste en activités cliniques, CIUSSS de l'Estrie – CHUS

Julie Lane, directrice du Centre RBC d'expertise universitaire en santé mentale et codirectrice de l'Observatoire sur la santé mentale étudiante en enseignement supérieur, professeure, UDS

François Lauzier-Jobin, travailleur social, coordonnateur de projets, postdoctorant, Centre RBC d'expertise universitaire en santé mentale, Université de Sherbrooke (UDS)

Émile Lemieux, psychoéducateur, CIUSSS de l'Estrie – CHUS

Brigitte Lavoie, psychologue, formatrice et superviseure, Lavoie Solutions

Marie Massuard, coordonnatrice de projets, Centre RBC d'expertise universitaire en santé mentale, UDS

Jo-Ann Noble, travailleuse sociale, CIUSSS de l'Estrie – CHUS

Remerciements

Nous souhaitons particulièrement remercier Mélanie Gélinas, Annick Bonneville et toute l'équipe d'Aire ouverte – Estrie pour leur participation à ce projet. Ce guide est rendu possible grâce au soutien financier du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.

Pour citer le document

Lauzier-Jobin, F., Massuard, M., Lavoie, B. et Lane, J. (2023). *Guide d'application de l'approche orientée vers les solutions adaptée à Aire ouverte*. Centre RBC d'expertise universitaire en santé mentale de l'Université de Sherbrooke en collaboration avec Lavoie Solutions, 49 pages.

Résumé

Le présent document est un guide d'application de l'approche orientée vers les solutions (AOS) adaptée aux sites Aire ouverte. Les sites Aire ouverte sont des services intégrés pour les jeunes de 12 à 25 ans qui visent à répondre à leurs besoins de santé globale (santé physique, mentale ou psychosociale).

L'AOS est une adaptation de la thérapie brève orientée vers les solutions qui met l'accent sur les solutions plutôt que les problèmes, les forces plutôt que les lacunes et qui mise sur une approche collaborative, de coconstruction et de dialogue. Un rapport méthodologique qui expose les motifs et la démarche derrière la conception du guide accompagne ce document.

Ce guide s'adresse aux membres des équipes des sites Aire ouverte et vise à les accompagner dans l'ensemble des services offerts. L'objectif du guide est de soutenir les membres des équipes Aire ouverte dans l'application de l'AOS et des techniques privilégiées. Le guide propose le processus de l'AOS suivant :

- Savoir-être AOS (de façon transversale) ;
- Créer et maintenir la relation avec la personne ;
- Susciter l'espoir ;
- Imaginer le futur souhaité ;
- Retrouver les passés réussis ;
- Terminer la rencontre ;
- Sortir la personne du problème.

Le document est divisé en deux parties principales. La première partie présente une vue d'ensemble de la pratique de l'AOS (résumé des postulats de l'AOS, processus général de l'AOS et résumé des stratégies privilégiées). La deuxième partie présente chacune des étapes du processus de l'AOS (avec une introduction, une synthèse des actions et des exemples pour chacune des stratégies).

La conclusion souligne que l'AOS pourrait être utilisée dans d'autres contextes d'interventions offertes à Aire ouverte, soit sous forme d'autosoin, en dyade, en famille et en groupe. L'AOS pourrait aussi s'appliquer en contexte de supervision clinique, de gestion et de collaboration avec des partenaires.

Table des matières

Résumé.....	3
Table des matières	4
Introduction.....	5
Qu'est-ce que l'approche orientée vers les solutions?	5
En quoi l'AOS est-elle cohérente avec le modèle Aire ouverte?.....	6
Pourquoi ce guide et à qui s'adresse-t-il?	6
Quel a été le processus de réalisation du guide ?	6
Quelle est la structure de ce guide?	7
Partie 1. Vue d'ensemble de l'application de l'approche orientée vers les solutions	8
Postulats de l'AOS	9
Étapes du processus de l'AOS	10
Résumé des stratégies proposées pour chaque étape du processus de l'AOS.....	12
Partie 2. Présentation de chaque étape de l'AOS	13
Savoir-être AOS	14
Étape 1 : Créer et maintenir la relation avec la personne.....	18
Étape 2 : Susciter l'espoir	22
Étape 3 : Imaginer le futur souhaité.....	27
Étape 4 : Retrouver les passés réussis.....	31
Étape 5 : Terminer la rencontre	35
Sortir la personne du problème, du désespoir ou de l'impuissance.....	41
Conclusion : Une ouverture vers le futur	44
Références bibliographiques	46

Introduction

La jeunesse (12-25 ans) est une période développementale clé notamment pour la santé mentale avec les trois quarts des troubles qui se manifestent avant 24 ans (Kessler et al., 2005). Au Canada, les jeunes sont le groupe d'âge ayant la moins bonne santé mentale (Gilmour, 2014 ; Person et al., 2013). Les personnes de ce groupe d'âge sont aussi les moins susceptibles d'avoir recours aux services pour la santé physique ou mentale (Manion, 2010 ; Rickwood et al., 2007). Pourtant, une intervention à cet âge peut prévenir les conséquences négatives, éviter des répercussions à long terme et favoriser l'intégration sociale et le développement du plein potentiel des jeunes (Organisation mondiale de la santé, 2005). Ces facteurs justifient le déploiement de services d'interventions précoces, accessibles et adaptés aux jeunes.

« Influencé par certaines initiatives tentées au Canada et à l'international, Aire ouverte s'est concrétisé à la suite d'un engagement de la mesure 15 du Plan d'action en santé mentale 2015-2020 » du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS, 2021, p. 2). L'implantation d'initiatives de prestations de soins intégrés dans la communauté pour des jeunes s'inscrit aussi en cohérence avec le Programme national de santé publique 2015-2025 (MSSS, 2015) portant sur les cliniques jeunesse ainsi que l'action 4.9 du Plan d'action interministériel en santé mentale 2022-2026 (MSSS, 2021).

Qu'est-ce qu'Aire ouverte ?

Les sites Aire ouverte offrent des services intégrés pour les jeunes de 12 à 25 ans visant à répondre à leurs besoins de santé globale (santé physique, mentale ou psychosociale). Un site Aire ouverte est constitué d'une équipe interdisciplinaire, d'un lieu physique et d'un réseau de services intégrés pour la jeunesse (MSSS, 2021). Cinq principes directeurs guident le déploiement d'Aire ouverte : l'accessibilité optimale et la réduction des inégalités sociales de santé ; le déploiement pour et avec les jeunes ; la coconstruction et le partenariat ; l'accompagnement flexible et la continuité ; ainsi que l'approche globale et holistique (MSSS, 2021).

Qu'est-ce que l'approche orientée vers les solutions ?

L'approche orientée vers les solutions (AOS) découle de la thérapie brève orientée vers les solutions (solution-focused brief therapy) développée par Steve de Shazer et Insoo Kim Berg (Wheeler, 2001). Ici, la terminologie « approche orientée vers les solutions » (AOS) a été choisie pour dépasser le cadre de la psychothérapie. En effet, il est possible de mettre en place l'AOS dans les différents contextes d'intervention.

L'AOS met l'accent sur la collaboration, la coconstruction et le dialogue (Bavelas et al., 2013 ; Bond et al., 2013 ; Wheeler, 2001). Durant l'intervention, l'accent est mis sur l'avenir souhaité par la personne¹ plutôt que sur les problèmes passés (Bavelas et al., 2013). L'accompagnement repose sur l'identification et la construction de solutions ce qui permet de trouver d'autres possibilités à

¹ Dans ce guide, le terme « la personne » fait référence aux personnes utilisatrices des services offerts à Aire ouverte, soit les jeunes de 12 à 25 ans. Les termes « les jeunes » ou « la personne » seront privilégiés dans une optique de rédaction inclusive. À noter que les mêmes stratégies pourraient être appliquées auprès des proches, comme les parents.

leurs modèles actuels de comportements, de cognitions et d'interactions indésirables (Bavelas et al., 2013 ; Wheeler, 2001).

En quoi l'AOS est-elle cohérente avec le modèle Aire ouverte ?

L'application de l'AOS auprès des jeunes est en cohérence avec les orientations ministérielles et la documentation internationale qui privilégient les approches holistiques, positives, personnalisées et les pratiques orientées sur le rétablissement ainsi que l'établissement de trajectoires de services et de références aux partenaires (Halsall et al., 2019 ; Hetrick et al., 2017 ; MSSS, 2021, 2022 ; Settipani et al., 2019).

L'AOS est cohérente avec le modèle Aire ouverte MSSS (2021) puisque :

- Elle est applicable auprès de la population cible d'Aire ouverte, comme les jeunes à risque (Kim & Franklin, 2009) autant en rencontre individuelle, qu'avec les familles et les groupes (Ratner et al., 2012).
- Elle est particulièrement adaptée aux interventions psychosociales de courte à moyenne durée (Bond et al., 2013), et ce, pour différentes professions.
- C'est une approche positive qui se concentre sur les forces et réussites de la personne et minimise ainsi l'accent sur les lacunes et les problèmes passés (Bavelas et al., 2013).

À qui le guide s'adresse-t-il et pourquoi a-t-il été réalisé ?

Ce guide s'adresse aux membres des équipes des sites Aire ouverte de différentes professions et disciplines (kinésiologie, sexologie, nutrition, soins infirmiers, psychoéducation, travail social, etc.). Le guide vise à accompagner les membres des équipes Aire ouverte dans l'ensemble des services offerts, par exemple l'intervention en contexte de démarchage (*reaching out*), d'autosoins, individuel et de référencement.

L'objectif du guide est de soutenir les membres des équipes Aire ouverte dans l'application de l'AOS et des techniques privilégiées. Il peut être utilisé comme rappel ou soutien à l'intervention, être consulté pour planifier une rencontre ou soutenir la réflexion lorsqu'une impasse est perçue. En complément du guide et afin de soutenir le développement des compétences liées l'AOS, il est recommandé que les membres des équipes Aire ouverte puissent bénéficier d'une formation sur l'approche ainsi que d'un soutien clinique et organisationnel.

Quel a été le processus de réalisation du guide ?

Le guide s'inscrit dans le cadre du projet de recherche *Accompagnement et évaluation de l'implantation et des retombées des sites Aire ouverte en Estrie*, dirigée par les chercheuses Julie Lane et Pasquale Roberge et soutenue financièrement par le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – CHUS (CIUSSS de l'Estrie – CHUS). Ce projet de recherche est le fruit d'une étroite collaboration des parties prenantes de la mise en œuvre d'Aire ouverte – Estrie : l'équipe d'intervention d'Aire ouverte – Estrie, le CIUSSS de l'Estrie – CHUS, l'Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux, le Centre de recherche du CHUS et le Centre RBC d'expertise universitaire en santé mentale de l'Université de Sherbrooke.

Le processus de réalisation du guide est inspiré du *Cadre d'élaboration des guides de pratique dans le secteur des services sociaux* (Institut national d'excellence en santé et services sociaux, 2015). De façon plus précise, différentes parties prenantes ont permis la coconstruction et la

validation du guide, dont un groupe d'experts et les membres de l'équipe d'Aire ouverte – Estrie. Le contenu de ce guide s'appuie sur le croisement des savoirs académiques, professionnels et expérientiels. Le *Rapport méthodologique accompagnant le Guide d'application de l'approche orientée vers les solutions adaptée à Aire ouverte* expose ce croisement des savoirs ainsi que les étapes de la démarche qui a mené au produit final :

- 1- Recension des écrits sur les approches brèves auprès des jeunes.
- 2- Recension des écrits sur l'AOS auprès des jeunes.
- 3- Formation et soutien à l'implantation de l'AOS à Aire ouverte – Estrie. Cette troisième étape explicite ce qui a été fait pour soutenir l'appropriation de l'AOS, soit l'accompagnement de l'équipe Aire ouverte – Estrie par l'équipe de recherche, la formation AOS et le processus de création du guide. Ce soutien à l'appropriation a été documenté ce qui a permis d'identifier des résultats émergents relatifs à la formation AOS (p. ex., satisfaction générale et prédictors de transfert de connaissances) ainsi qu'au processus d'implantation (perception de pertinence de l'AOS en contexte d'Aire ouverte et conditions favorables à l'appropriation de l'AOS).

Le contenu et le format du présent guide sont basés sur plusieurs documents de référence en AOS, tels que Bavelas et collaborateurs (2013), Bazalgette et collaborateurs (2015), Crothers et collaborateurs (2020), Karakaya et Ozgur (2019), Lutz (2014), Ratner et collaborateurs (2012) et Wells et McCaig (2016). Brigitte Lavoie (psychologue, lavoiesolutions.com) a été interpellée d'abord afin de former l'équipe d'Aire ouverte de l'Estrie à cette approche et, ensuite, pour participer à la rédaction de ce guide en collaboration avec l'équipe de recherche. Plusieurs exemples présents dans ce guide proviennent d'ailleurs des documents de formation de Brigitte Lavoie (2019, 2022, 2023) et ont été adaptés à la réalité d'Aire ouverte.

Quelle est la structure de ce guide ?

Le présent guide est divisé en deux parties principales. La **première partie** présente une vue d'ensemble de la pratique de l'AOS :

- Un résumé des postulats de l'AOS.
- Un schéma synthèse du processus général de l'AOS.
- Un résumé des stratégies privilégiées.

La **deuxième partie** présente les étapes du processus de l'AOS avec pour chacune d'elles :

- Une introduction.
- Des stratégies présentées sous forme de tableaux synthèses (actions et exemples).

Partie 1. Vue d'ensemble de l'application de l'approche orientée vers les solutions

Cette première partie du guide présente :

- Les postulats de l'AOS et la manière dont ils guident l'intervention.
- Les étapes du processus de l'AOS.
- Un résumé des stratégies proposées pour chaque étape du processus.

Postulats de l'AOS

Les postulats de l'AOS présentés en gras dans le tableau ci-dessous proviennent de Bavelas et collaborateurs (2013) et Wheeler (2001).

POSTULATS	Durant l'intervention, vous êtes invité à vous inspirer de la phrase :
Aucun problème n'arrive tout le temps. Les problèmes sont rarement statiques : ils varient en fréquence et en intensité. Les problèmes ont des exceptions, c'est-à-dire des moments où le problème aurait pu se produire, mais ne s'est pas produit. Ces exceptions peuvent être utilisées pour coconstruire des solutions.	<i>En ce moment, la personne n'a pas accès à ses solutions. Mon rôle, c'est de l'aider à se rappeler ce qui l'a déjà aidé.</i>
L'AOS repose sur la construction de solutions plutôt que l'analyse de problème. L'intervention mise sur l'avenir souhaité par la personne plutôt que sur les problèmes passés.	<i>Mon rôle est d'aider la personne à imaginer un futur où elle arrive à être mieux, à sentir qu'elle a les capacités pour y arriver.</i>
La personne dispose des ressources nécessaires pour faire face à ses difficultés. La personne possède tout un répertoire de ressources et de connaissances pour trouver ses propres solutions.	<i>Mon rôle est d'aider la personne à voir tout ce qu'elle fait déjà de bien grâce à la nature des discussions.</i> On suggère des actions en dernier recours.
L'AOS suppose que les comportements de solutions existent déjà chez la personne. La personne est encouragée à augmenter la fréquence des comportements actuels utiles.	<i>Mon rôle est de valider la personne, ses qualités et ses efforts et aussi de reconnaître la légitimité de ses réactions dans le contexte.</i>
Selon l'AOS, de petits changements graduels peuvent conduire à de grands changements.	<i>Mon rôle est d'aider la personne à vivre un succès. Un succès en amènera un autre.</i>

Étapes du processus de l'AOS

Le processus de l'AOS adaptée à Aire ouverte est une adaptation originale qui s'appuie sur différentes sources académiques et professionnelles². Le processus proposé est composé des étapes suivantes.

- Savoir-être AOS (étape transversale).
- Étape 1. Créer et maintenir la relation.
- Étape 2. Susciter l'espoir.
- Étape 3. Imaginer le futur souhaité.
- Étape 4. Retrouver les passés réussis.
- Étape 5. Terminer la rencontre.
- Sortir la personne du problème (étape transversale qui est utilisée au besoin).

Les cinq étapes numérotées (en vert dans le schéma synthèse de la page suivante) peuvent s'effectuer dans une même rencontre ou s'échelonner sur plusieurs rencontres. En une seule rencontre, on peut agir *comme si* chaque séance était la dernière avec la personne, ce qu'on appelle aussi « l'intervention à session unique » (*single-session therapy*, voir p. ex., Perkins, 2006). Sur plusieurs rencontres, on peut accorder plus de temps à certaines étapes lors de certaines rencontres : par exemple, accorder plus de temps aux premières étapes dans les premières rencontres et insister sur les étapes subséquentes au fil des semaines. Dans tous les cas, il demeure important de bien accueillir la personne au début de chaque rencontre pour créer et maintenir la relation (étape 1). De plus, les étapes transversales (en bleu dans la figure 1 de la page suivante) sont intégrées en tout temps, peu importe le nombre de rencontres :

- *Savoir-être AOS* invite à maintenir un discours intérieur positif avant, pendant et après la rencontre d'intervention avec la personne.
- *Sortir la personne du problème* permet de maintenir une écoute active orientée vers les solutions durant l'intervention lorsque les propos de la personne portent davantage sur le problème ou son désespoir.

² Pour plus d'information sur l'élaboration des étapes du processus AOS proposé, se référer *Rapport méthodologique accompagnant le Guide d'application de l'approche orientée vers les solutions adaptée à Aire ouverte* (Lauzier-Jobin, Massuard et Lane, 2023)

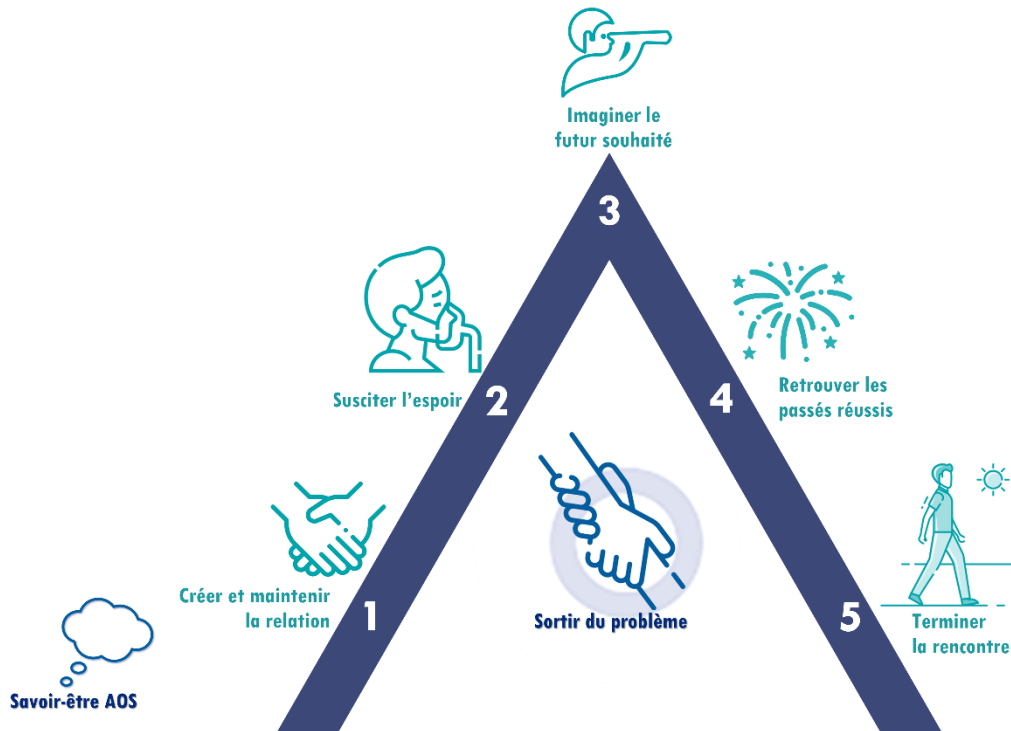


Figure 1. Schéma synthèse du processus de l'approche orientée vers les solutions adaptée à Aire ouverte

Ce guide n'a pas d'intention prescriptive. Chaque personne qui se présente à Aire ouverte a des besoins, caractéristiques et champs d'intérêt qui lui sont propres, ce qui implique que l'intervention soit adaptée à la situation. Chaque membre de l'équipe possède également sa propre expertise, son jugement clinique et son propre style qui guident et influencent l'intervention. En même temps, les étapes suivent une logique qui structure l'intervention et nous recommandons de suivre l'ordre du processus d'intervention illustré dans le schéma ci-dessous. Cette séquence permet de mettre en place les conditions optimales pour diminuer les résistances et augmenter l'engagement de la personne. Il est particulièrement important de suivre ces étapes pour éviter d'aller trop rapidement à ce que la personne pourrait faire sans avoir pris le temps d'identifier ce qu'elle espère et ses expériences de réussites. Toutefois, ces étapes sont également itératives. Bien qu'elles soient placées dans une séquence logique, ces étapes peuvent se chevaucher.

Résumé des stratégies proposées pour chaque étape du processus de l'AOS

	Étape	Stratégie
	 Savoir-être AOS	<p>Se préparer avant la rencontre avec la personne</p> <p>Se préparer à utiliser l'écoute active « orientée vers SES solutions »</p> <p>Se prédisposer à une discussion utile entre collègues</p>
1	 Créer et maintenir la relation	<p>Créer l'alliance avec la personne</p> <p>Réparer l'alliance lorsqu'elle se brise</p> <p>Accueillir la personne qui ne souhaite pas être à Aire ouverte</p>
2	 Susciter l'espoir	<p>Échanger sur ce que la personne espère de la rencontre</p> <p>Échanger au sujet du changement pré-session</p> <p>Utiliser les questions de résilience si la personne ne voit pas de progrès</p> <p>Utiliser les questions d'échelle pour susciter l'espoir</p> <p>Susciter l'espoir avec la personne non volontaire</p>
3	 Imaginer le futur souhaité	<p>Permettre à la personne d'imaginer le futur souhaité avec le plus de détails possible</p> <p>Utiliser les questions du « un chiffre de plus sur l'échelle, à quoi ça ressemble ? »</p> <p>Utiliser les questions des « Supposons que... », « à la place de... »</p> <p>Imaginer un futur souhaité avec la personne qui est non volontaire</p>
4	 Retrouver les passés réussis	<p>Utiliser des questions d'exception et de résilience</p> <p>Trouver des exemples où le futur souhaité s'est déjà produit</p> <p>Retrouver les passés réussis avec la personne non volontaire</p>
5	 Terminer la rencontre	<p>Utiliser une échelle pour identifier quelque chose de faisable</p> <p>Se préparer à toutes éventualités</p> <p>Clore la rencontre</p> <p>Préparer la fin du suivi</p> <p>Terminer la rencontre avec la personne non volontaire</p>
	 Sortir la personne du problème	<p>Utiliser l'écoute active orientée vers les solutions pour aider la personne à sortir du problème</p> <p>Utiliser une des quatre techniques AOS pour aider la personne à sortir du problème, du désespoir ou de l'impuissance</p>

Partie 2. Présentation de chaque étape de l'AOS

Cette deuxième partie présente chaque étape du processus de l'AOS avec :

- Une introduction.
- Une synthèse des actions et d'exemples pour chacune des stratégies.

Pour chaque étape, des stratégies sont proposées ainsi que des actions pour les mettre en pratique. S'il est conseillé de suivre la séquence des cinq étapes, les stratégies et actions peuvent être adaptées en fonction de la situation et de la personne. Le jugement et l'expertise professionnelle demeurent des éléments incontournables à l'intervention.

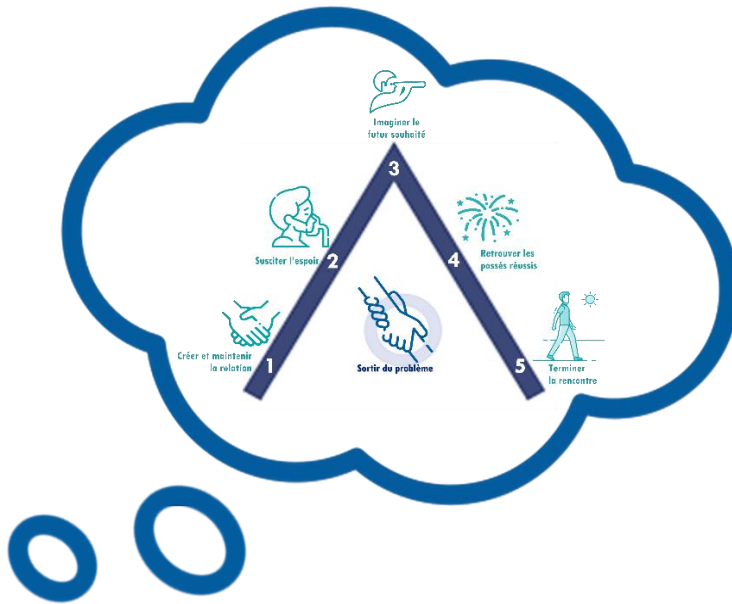
Savoir-être AOS³

Quel est le but de cette étape de l'AOS ?

Cette étape vise à présenter les actions permettant de développer et maintenir une posture bienveillante avant, pendant et après une rencontre avec la personne (voir la figure ci-dessous). Ce savoir-être est une posture fondamentale, car elle influence le processus de changement de la personne. Ainsi, vous présumez que la personne fait de son mieux, qu'elle a de bonnes intentions, qu'elle a de bonnes raisons d'agir comme elle le fait. Les croyances AOS que vous adoptez et les techniques AOS sont indissociables et se nourrissent mutuellement (Wheeler, 2001). Comme le soulignent Bavelas et collaborateurs (2013, p.12-13) :

Un des aspects les plus importants de [l'AOS] est la posture et l'attitude générale prise par le thérapeute. Celle-ci est positive, respectueuse et encourageante. Il existe un postulat que les gens sont fortement résilients et utilisent continuellement cette caractéristique pour faire des changements. En outre, il y a une forte conviction que la plupart des gens ont la force, la sagesse et l'expérience nécessaires pour mettre en place le changement.

Cette posture n'empêche pas de reconnaître le niveau de difficulté. Dans la posture de l'AOS, on reconnaît aussi que les réponses et les réactions de la personne durant la rencontre sont influencées par les questions qui lui sont posées. Les actions présentées dans cette étape peuvent être utilisées lors de discussions entre collègues et en rencontre de soutien clinique.



Savoir-être AOS

1 Créer et maintenir la relation

2 Susciter l'espoir

3 Imaginer le futur souhaité

4 Retrouver les passés réussis

5 Terminer la rencontre







Sortir la personne du problème

³ Cette étape est une adaptation originale découlant du contenu de Brigitte Lavoie qui s'appuie sur l'expérience des équipes d'intervention qui actualisent les postulats de l'AOS, postulats issus de Bavelas et collaborateurs (2013) et Wheeler (2001).

Se préparer avant la rencontre avec la personne

ACTION	EXEMPLE
Prendre conscience de votre propre discours intérieur au sujet de certaines personnes	<p>Être attentif aux mots négatifs et aux raccourcis utilisés pour penser à certaines personnes avec qui vous intervenez comme :</p> <p><i>Elle fait exprès.</i></p> <p><i>Pas encore lui.</i></p> <p><i>Il résiste.</i></p> <p><i>Il me met en échec.</i></p> <p><i>Elle me niaise.</i></p>
Prendre conscience que les mots ont un impact sur votre écoute et votre compréhension de la situation de la personne	<p>Prendre conscience que votre discours intérieur génère en vous des images, des sensations et des émotions. Certaines interprétations peuvent contribuer à ressentir plus d'irritations ou de découragement face à certaines personnes.</p> <p>Considérer que le fait de prêter de mauvaises intentions peut rendre le travail encore plus difficile. Vous n'avez pas de contrôle sur le comportement de la personne, mais vous avez 100 % du contrôle sur vos pensées.</p>
Chercher des intentions positives derrière les propos et comportements de la personne	<p>Transformer votre discours intérieur pour prêter des intentions positives à la personne. P. ex., utiliser des phrases comme :</p> <p><i>Il fait de son mieux.</i></p> <p><i>Il a de bonnes raisons.</i></p> <p><i>Elle fait tellement d'efforts.</i></p> <p><i>Si c'était facile, il le ferait.</i></p> <p>Considérer qu'à moins d'une preuve contraire :</p> <ul style="list-style-type: none">- Les personnes espèrent aller mieux ;- Les parents espèrent avoir un impact positif sur leurs enfants ;- Les jeunes espèrent que leurs parents sont fiers d'eux ;- Les personnes suicidaires préféreraient faire autre chose que d'appeler dans un centre de prévention du suicide ;- Les personnes dépressives voudraient se mettre en action.

Se préparer à utiliser l'écoute active « orientée vers les solutions de la personne »

ACTION	EXEMPLE								
<p>Refléter les forces et les valeurs de la personne</p>	<p>Refléter une image congruente avec ce que la personne veut voir d'elle-même. Cela :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contribue à créer l'alliance. - Permet de voir qui est la personne en dehors du problème, ce qui est parfait tel quel et ce qu'elle n'a pas besoin de changer. 								
<p>Écouter le récit de la personne pour entendre ce qu'elle réussit dans les circonstances difficiles</p>	<p>Présumer que la personne fait de son mieux. P. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconnaître le niveau de difficulté de la situation plutôt que de mettre en doute l'engagement de la personne. <p>Croire que la personne pose des gestes pour éviter que la situation se détériore. Cette conviction vous aide à entendre et refléter ce qu'elle fait déjà plutôt que de lui demander d'en faire plus. P. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Considérer que plus la situation est difficile, plus la personne a de raisons d'être fière. - S'intéresser à ce que la personne fait plutôt qu'aux événements qu'elle subit. 								
<p>Utiliser des phrases sans jugement implicite</p>	<p>Écouter pour aider la personne à remarquer ce qui va mieux ou l'aider à continuer ce qu'elle fait déjà.</p> <table border="1" data-bbox="662 1220 1318 1684"> <thead> <tr> <th data-bbox="662 1220 980 1318">  PHRASES AU JUGEMENT IMPLICITE </th> <th data-bbox="987 1220 1318 1318">  PHRASES SANS JUGEMENT </th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="662 1325 980 1451"><i>Pourquoi tu fais ça ?</i></td> <td data-bbox="987 1325 1318 1451"><i>Tu as sûrement de bonnes raisons. Tu ne fais pas exprès.</i></td> </tr> <tr> <td data-bbox="662 1457 980 1583"><i>Ce que je ferais si j'étais à ta place, c'est ____.</i></td> <td data-bbox="987 1457 1318 1583"><i>Comment as-tu fait pour éviter que la situation se détériore ?</i></td> </tr> <tr> <td data-bbox="662 1589 980 1684"><i>Qu'est-ce qui t'empêche de faire ____ ?</i></td> <td data-bbox="987 1589 1318 1684"><i>Qu'est-ce qui rendrait ça plus facile de faire ____ ?</i></td> </tr> </tbody> </table>	 PHRASES AU JUGEMENT IMPLICITE	 PHRASES SANS JUGEMENT	<i>Pourquoi tu fais ça ?</i>	<i>Tu as sûrement de bonnes raisons. Tu ne fais pas exprès.</i>	<i>Ce que je ferais si j'étais à ta place, c'est ____.</i>	<i>Comment as-tu fait pour éviter que la situation se détériore ?</i>	<i>Qu'est-ce qui t'empêche de faire ____ ?</i>	<i>Qu'est-ce qui rendrait ça plus facile de faire ____ ?</i>
 PHRASES AU JUGEMENT IMPLICITE	 PHRASES SANS JUGEMENT								
<i>Pourquoi tu fais ça ?</i>	<i>Tu as sûrement de bonnes raisons. Tu ne fais pas exprès.</i>								
<i>Ce que je ferais si j'étais à ta place, c'est ____.</i>	<i>Comment as-tu fait pour éviter que la situation se détériore ?</i>								
<i>Qu'est-ce qui t'empêche de faire ____ ?</i>	<i>Qu'est-ce qui rendrait ça plus facile de faire ____ ?</i>								

Se prédisposer à une discussion utile entre collègues

ACTION	EXEMPLE
Prendre conscience que les mots ont un impact sur notre manière d'intervenir	Considérer que les expressions que vous utilisez NE SONT PAS seulement une façon de parler pour expliquer comment se sent. Se rappeler que les mots façonnent le réel.
Trouver trois qualités qu'on admire chez une personne qu'on s'apprête à revoir	Penser à des phrases comme : <ul style="list-style-type: none">- <i>Elle prend la peine de se déplacer.</i>- <i>Elle est pleine d'énergie, elle a de la drive.</i>- <i>Elle ne se laisse pas piler sur les pieds.</i>- <i>Elle est autodéterminée : elle doit choisir par elle-même la direction à prendre avant de s'y engager.</i>
Identifiez une phrase qui vous aide à penser à des personnes avec qui c'est plus difficile d'intervenir	Utiliser des phrases comme : <ul style="list-style-type: none">- <i>Si c'était facile, elle l'aurait déjà fait.</i>- <i>Je ne sais pas si j'aurais la force de continuer dans un contexte comme ça.</i>- <i>Pour quelqu'un qui a de la difficulté à l'école, il ne manque jamais une journée</i>- <i>Avec les relations difficiles qu'elle a connues, elle continue à vouloir entrer en relation.</i>
Demander de l'aide à un superviseur ou à un collègue pour développer votre prédisposition	Demander un soutien pour identifier des raisons et des qualités d'une personne qui pourraient expliquer un comportement plus difficile à gérer. P. ex. : <ul style="list-style-type: none">- <i>J'ai de la difficulté à voir les bonnes intentions de cette personne. Pouvez-vous m'aider à voir ses qualités, ses forces pour m'aider à mieux travailler avec elle ?</i>

Étape 1: Créer et maintenir la relation avec la personne⁴

Quel est le but de cette étape de l'AOS ?

Cette étape vise à engager le dialogue avec la personne ce qui permettra de commencer le processus orienté vers les solutions. L'AOS invite à adopter une posture de collaboration et, pour ce faire, il est essentiel de créer une bonne relation et maintenir cette relation tout au long de la ou des rencontres.

Dans l'AOS, la relation se veut authentique et réciproque. L'authenticité se développe en s'intéressant à la personne dans son entièreté et en faisant preuve de chaleur, d'acceptation et de respect.

Par opposition à une approche hiérarchique et unidirectionnelle, la relation réciproque est bidirectionnelle. Tant vous que la personne contribuerez à la rencontre. Concrètement, cela signifie que vous considérez que la personne est plus grande que son problème, qu'elle a des forces, des compétences, des habiletés qui pourront être sollicitées durant l'intervention (Bazalgette et al., 2015). Rappelez-vous le postulat AOS selon lequel la personne est la mieux placée pour s'aider et trouver ses propres solutions.



⁴ Cette étape s'appuie sur la documentation sur la psychothérapie (Eubanks et al., 2019 ; Lauzier-Jobin, 2022) et Bavelas et collaborateurs (2013) en utilisant la notion de « relation » plus englobante que celle d'engagement ou d'alliance.

Créer l'alliance avec la personne

ACTION	EXEMPLE
<p>Présentez-vous</p>	<p>Se présenter d'une manière simple : prénom, titre.</p> <p>Préciser le déroulement de la rencontre.</p> <p>Présenter les particularités d'Aire ouverte et de l'approche utilisée.</p>
<p>Créer et maintenir la relation avec la personne et non pas avec les événements ou le problème</p>	<p>Inviter la personne à se présenter au-delà de la raison qui l'a poussée à venir à Aire ouverte en utilisant un langage de changement pour faciliter la création de solutions propres à la personne (Bavelas et al., 2013 ; Bazalgette et al., 2015). Poser des questions comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Je suis au courant de ce qui t'a amené ici [résumer la demande/référence]. Mais, je ne sais presque rien de toi. J'aimerais en savoir plus. Peux-tu me parler de toi ?</i> - <i>Si je demandais à un de tes amis, comment te décrirait-il ?</i> - <i>Ce que tu as vécu est peut-être difficile à décrire, comment arrives-tu à prendre soin de toi depuis que c'est arrivé ?</i>
<p>S'intéresser aux champs d'intérêt, forces, compétences et habiletés de la personne</p>	<p>Écouter et sélectionner les propos de la personne qui pointent vers des compétences/forces et les amplifier en temps opportun. P. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Quels sont tes centres d'intérêt ? Qu'est-ce que tu aimes faire ? De quoi es-tu fière ?</i> - <i>Comment as-tu fait pour ne pas lui arracher la tête ? Pour garder ton sang-froid ?</i>
<p>Complimenter la personne, lui faire des reflets de ses forces, compétences et valeurs</p>	<p>Faire un compliment à la personne en lien avec ses forces/compétences en temps opportun. P. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Wow. Ça m'impressionne. Tu es tellement créative.</i> - <i>Pour moi, ce que tu viens de raconter [exemple précis], ça entre dans la définition d'un bon ami.</i> - <i>C'est clair que la justice est un principe important pour toi, c'est sans doute ce qui t'a fait pogner les nerfs avec ton enseignant.</i> - <i>Malgré ce que tu as vécu, tu as su garder ta spontanéité.</i> <p>Éviter d'utiliser un compliment générique ou qui dépend d'une autre personne ou d'une future action de sa part.</p>

Réparer l'alliance lorsqu'elle se brise

ACTION	EXEMPLE
Rester attentif à l'engagement de la personne dans la relation	Être attentif aux signes de ruptures de l'alliance, d'insatisfaction, d'évitement ou de retrait.
Aborder ouvertement la rupture de l'alliance	Reconnaître la « rupture » et inviter ouvertement et de manière non défensive la personne à en parler. P. ex., dire : <ul style="list-style-type: none">- <i>Est-ce que j'ai dit ou fait quelque chose qui te dérange ? Est-ce que je me trompe ?</i>- <i>Tu as commencé la rencontre en disant que tu n'étais pas sûr de vouloir continuer. Qu'est-ce que tu voudrais qui soit différent et qui te donnerait envie de revenir ?</i> S'excuser si l'alliance est brisée et être explicite sur ce dont la personne a besoin pour reprendre confiance. Dire, p. ex. : <ul style="list-style-type: none">- <i>Je suis désolée, je n'ai pas réalisé que ça te blessait quand [nommer l'élément]. Je m'excuse. Qu'est-ce que j'ai besoin de faire pour que tu puisses reprendre confiance ?</i>
Aider la personne à sauver la face quand il y a des « échecs »	Prendre la responsabilité si la personne n'a pas fait ce qui était prévu. Dire, p. ex. : <ul style="list-style-type: none">- <i>J'ai probablement sous-estimé le niveau de difficulté. Je vois tes efforts. Aujourd'hui, je voudrais être sûr qu'on se laisse sur quelque chose qui est plus facile pour toi.</i>- <i>Si c'était facile, tu l'aurais déjà fait. C'est parce que c'est dur que tu n'y es pas encore arrivé.</i>

Accueillir la personne qui ne souhaite pas être à Aire ouverte⁵

ACTION	EXEMPLE
<p>Conserver un dialogue intérieur orienté vers les intentions positives</p>	<p>Considérer les éléments de l'étape « <i>Savoir-être AOS</i> » ou une réflexion comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Même si me voir n'était pas son idée, d'une manière ou d'une autre, il a accepté d'être ici ou à tout le moins a consenti à entrer dans la pièce. Sur quelle base la personne a-t-elle pris cette décision ?
<p>Demander à la personne de vous dire qui a eu l'idée qu'il vienne à Aire ouverte</p>	<p>Échanger avec la personne au sujet de la raison de sa présence à Aire ouverte. Poser des questions comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Quelle est ta compréhension de la raison pour laquelle tu es ici ?</i> - <i>C'était l'idée de qui que tu viennes ici ? Qu'est-ce que cette personne a besoin de voir pour que tu puisses te débarrasser de moi ?</i> - <i>Qu'est-ce que ta mère a besoin de voir pour arrêter de s'inquiéter ?</i>
<p>Créer et maintenir la relation avec la personne et s'intéresser à la situation selon son point de vue</p>	<p>Inviter la personne à se présenter au-delà de la raison pour laquelle elle est à Aire ouverte par exemple, sur sa manière d'agir dans différentes sphères de vie. Découvrir ce qui est important pour elle en posant des questions comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Quels sont tes centres d'intérêt ? Qu'est-ce que tu aimes faire ? De quoi es-tu fière ?</i> - <i>Si je demandais à un de tes amis, comment te décrirait-il ?</i> - <i>Qu'est-ce que tu aimes encore à la maison ?</i> - <i>À l'école, quel est le meilleur moment de ta semaine ?</i>
<p>Trouver un petit terrain d'entente sans entériner le problème selon la personne qui l'a référé</p>	<p>Demander p. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Qu'est-ce qui a besoin de se passer aujourd'hui pour que tu dises que tu as envie de revenir ?</i> - <i>Quel serait un avantage pour toi ?</i> - <i>Avec quelle partie es-tu d'accord ?</i> - <i>Si ce n'est pas ça, qu'est-ce qui serait utile de ton point de vue ?</i>

⁵ Tous les tableaux en gris (comme celui-ci) représentent les stratégies pour intervenir auprès de la personne qui n'a pas choisi de venir à Aire ouverte.

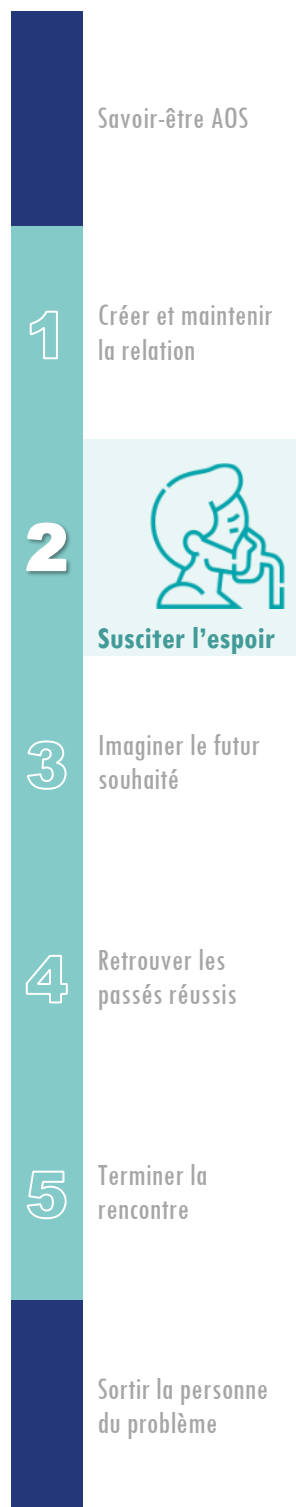
Étape 2 : Susciter l'espoir⁶

Quel est le but de cette étape de l'AOS ?

Cette étape vise à éclairer les zones de lumière dans le récit de la personne de façon à ce que son espoir puisse grandir. Lors de cette étape, vous aidez la personne à se rendre compte qu'elle a fait des choses intéressantes, spontanément, sans en être vraiment consciente. Les interventions pour susciter l'espoir sont comme un masque à oxygène. C'est pour cette raison qu'il est essentiel de ne pas attendre pour en parler.

La personne qui vient vous rencontrer espère aller mieux. En vous intéressant tout de suite à ce que la personne espère de la rencontre, vous lui signalez que ce qu'elle espère sera au centre des échanges. Même les personnes qui sont depuis longtemps dans des situations graves vivent tout de même des moments où les problèmes sont moins intenses ou même absents. Les jeunes peuvent même se montrer perplexes en évoquant cette anomalie dans leur schéma de comportement négatif. Ils en parlent peu d'emblée puisqu'ils n'y perçoivent pas l'intérêt.

Il arrive souvent que la personne nomme qu'elle ne sait pas quel est le changement souhaité ou nomme un espoir très vague (*me sentir mieux ; retourner habiter chez ma mère ; arrêter d'être fâché...*). Le défi est d'aider la personne à préciser un espoir et le faire vivre (Bazalgette et al., 2015).



⁶ Cette étape se retrouve dans le manuel de Bazalgette et collaborateurs (2015) et a été amenée par Brigitte Lavoie comme une visée fondamentale de l'AOS.

Échanger sur ce que la personne espère de la rencontre

ACTION	EXEMPLE
<p>Poser des questions explicites sur ce que la personne espère de la rencontre ou du suivi</p>	<p>Demander à la personne ce qu'elle espère. Ceci permet également de la préparer à la fin du suivi. Utiliser des questions comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Qu'est-ce que tu espères qui sera différent après notre conversation ? Qu'est-ce qui serait un signe concret que ç'a été utile ?</i> - <i>Supposons que ça commence à [aller mieux], quelle différence ça fera pour toi ? Qui le remarquera en premier ?</i> - <i>Qu'est-ce qui a besoin de se passer aujourd'hui pour que tu dises à [ton ami, ton parent] que tu as envie de revenir ici ? Que ça valait la peine de venir ?</i> - <i>Étant donné que nous ne pouvons malheureusement rien par rapport à [ton ami décédé, tes parents séparés] qu'est-ce que tu espères en venant ici ?</i>
<p>Démontrer de l'ouverture lorsque la personne aborde la situation difficile</p>	<p>Utiliser une phrase comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Ça ne semble pas facile pour toi. Comment as-tu fait pour faire face à la situation ?</i>

Échanger au sujet du changement précession

ACTION	EXEMPLE
<p>Poser des questions explicites sur ce qui a changé depuis que la personne a décidé de venir à Aire ouverte</p>	<p>Faire détailler par la personne le changement déjà entamé depuis que la personne a décidé de se présenter à Aire ouverte, depuis la prise de rendez-vous ou depuis la dernière rencontre. P. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Depuis que tu as demandé à me rencontrer, qu'est-ce qui est mieux, même un peu ?</i> - <i>Depuis que la situation te préoccupe, qu'est-ce qui a commencé à changer ?</i>
<p>Encourager la personne à détailler le changement déjà entamé</p>	<p>Faire détailler le changement par la personne. P. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Comment as-tu réussi ça ? Ça m'intéresse.</i> - <i>Donne-moi un exemple pour que je saisisse bien ce que tu veux dire.</i> - <i>Comment as-tu fait pour faire ça ? Quoi d'autre ?</i>

Utiliser les questions de résilience si la personne ne voit pas de progrès

ACTION	EXEMPLE
<p>Demander à la personne de décrire ce qu'elle fait pour gérer la situation</p>	<p>Questionner la personne au sujet de sa résilience si elle ne voit aucun changement ou si elle a l'impression d'une dégradation de la situation (Bavelas et al., 2013). Dire, p. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Comment as-tu réussi à éviter que la situation se détériore ?</i> - <i>Depuis l'événement, comment arrives-tu à mettre un pied devant l'autre [à garder la tête hors de l'eau, à continuer, à prendre soin de toi] ?</i>
<p>Complimenter la personne sur la façon de maintenir les changements ou pour ne pas avoir laissé les choses s'empirer</p>	<p>Souligner ce que la personne fait pour maintenir les changements ou pour éviter que les choses empirent. P. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Malgré tes symptômes de dépression, tu me racontes ce que tu as vécu avec un sens de l'humour tellement intelligent et déconcertant.</i> - <i>Tu as une nature enjouée que les soucis ne semblent pas altérer.</i>
<p>Reconnaitre les efforts déjà faits par la personne</p>	<p>Nommer p. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Tu as déjà fait des efforts pour aller mieux [comme ____].</i> - <i>Déjà que tu sois ici, c'est un premier pas que tu as fait pour [aller mieux].</i> - <i>Tu as fait des efforts pour venir ici, j'aimerais vraiment que ce soit utile pour toi.</i>
<p>Faire détailler la résilience de la personne</p>	<p>Faire détailler la résilience de la personne à l'aide de questions comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Qu'est-ce qui te rend le plus fier/fière dans les circonstances ?</i> - <i>Comment as-tu fait pour ne pas mal réagir à ce moment ? Ça aurait été légitime de pagner les nerfs, mais tu ne l'as fait. Qu'est-ce qui t'a retenu ?</i> - <i>Comment as-tu su qu'il fallait dire/faire ça ?</i> - <i>Sur quoi as-tu porté ton attention à ce moment-là ? Qu'est-ce qui prenait plus/moins d'importance ?</i> - <i>Qu'est-ce que ça a changé (pour le mieux) dans votre interaction ?</i>

Utiliser les questions d'échelle pour susciter l'espoir

ACTION	EXEMPLE
<p>Aider la personne à nuancer les pensées « toujours/jamais/je ne suis pas capable... »</p>	<p>Être à l'écoute des pensées exprimées sans nuance, p. ex. : lorsque la personne dit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - « Je n'ai jamais eu de _____ [motivation, espoir, discipline]. » - « J'ai toujours été _____ [dépressif, anxieux, colérique]. » - « Je viens consulter parce que je ne suis pas capable de _____ [m'affirmer, gérer mes émotions, rire]. »
<p>Aider la personne à se situer sur une échelle adaptée pour susciter l'espoir</p>	<p>Poser des questions en précisant le 1 (très mauvais) et le 10 (ici, on met un 10 non souhaitable ou exagéré). Cela permet de rapetisser le problème. Si la personne s'estime trop basse, nous pouvons l'aider à voir qu'elle réussit plus qu'elle le pense. L'ajout d'un 10 non souhaitable (ou exagéré) permet de faire ressortir une posture équilibrée. P. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>En ce moment, ça semble plus difficile d'avoir _____. Pour m'aider à situer où tu es, permets-moi de te demander une chose. Sur une échelle de 1 à 10 :</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>À 1, tu es complètement contrôlé par tes émotions et à 10, tu es au volant, c'est toi qui contrôles toutes tes réactions. Tu te situes où en ce moment ?</i> ○ <i>À 1, tu es paralysé par l'anxiété et à 10, tu es presque trop insouciant. Tu te situes où ?</i> ○ <i>À 1, tu t'affirmes tellement peu qu'on pourrait te comparer à un tapis et à 10, tu dis tout ce que tu penses au moment où tu y penses.</i> ○ <i>À 1, tu laisses tes parents prendre toutes tes décisions. À 10, tu décides de tout sans prendre l'avis des autres.</i>
<p>Aider la personne à reconnaître ce qu'elle fait pour ne pas descendre plus bas</p>	<p>Demander par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Comment as-tu fait pour ne pas être plus bas ?</i> - <i>[Si elle est à 3.] Qu'est-ce que tu as fait pour ne pas descendre à 2 ? Quoi d'autre ?</i> - <i>Qu'est-ce que tu as fait pour passer de 2 à 3 ?</i> - <i>Comment as-tu fait pour rester stable ? Quoi d'autre ?</i> <p>*** Résister à la tentation de dire : « qu'est-ce que tu vas faire pour monter d'un chiffre ? » C'est une question décourageante si on l'utilise trop tôt. ***</p>

Susciter l'espoir avec la personne non volontaire

ACTION	EXEMPLE
Préciser l'espoir de la personne qui l'a référé à Aire ouverte	<p>Poser des questions pour que la personne précise ce qui amène [sa mère, sa blonde, son ami] à croire qu'elle a besoin de venir à Aire ouverte. P. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none">- <i>Qu'est-ce qui fait penser à [ta mère, ta blonde, ton ami] que tu devrais venir ici ?</i>- <i>Es-tu d'accord avec ta mère [ton ami, ta blonde...] ?</i><ul style="list-style-type: none">○ <i>Si oui, qu'est-ce qui serait un signe que tu commences à sortir de cet épisode ?</i>○ <i>Si non, qu'est-ce qui serait un signe pour toi que tu n'as pas complètement perdu ton temps en venant ici ?</i>- <i>Qu'est-ce [ta mère, ta blonde, ton ami] pense que tu as besoin de faire différemment ?</i>- <i>Qu'est-ce que tu as besoin de faire pour convaincre [ta mère, ta blonde, ton ami] que tu n'as plus besoin de venir me voir ici ?</i>- <i>Quelle est la plus petite chose qu'elle voudrait te voir faire et qui ferait en sorte qu'elle t'achalerait moins ?</i>

Étape 3 : Imaginer le futur souhaité⁷

Quel est le but de cette étape de l'AOS ?

Cette étape vise à détailler en profondeur le futur souhaité par la personne pour le rendre riche, attirant, concret et dans son contrôle. La conversation permettra de faire vivre ce futur à la personne. L'étape est réussie quand ce futur souhaité est ancré dans la réalité et que la personne est en mesure de se projeter comme si elle était arrivée à cette destination.

Lorsque le futur souhaité par la personne est identifié, il est essentiel de bien le décrire (Wheeler, 2001 ; Wells et McCaig, 2016). Une bonne description du futur souhaité est (Ratner et al., 2012) :

- **Positive** (présence de quelque chose). Elle est formulée à la positive « Je veux me faire plus d'amis » plutôt qu'à la négative « je veux être moins seul ».
- **Concrète et observable**. Elle permet de traduire les états internes en comportements observables. Il s'agit de comportements que la personne peut effectuer.
- **Détaillée**. Plus elle contient de détails, plus le futur souhaité devient réaliste. On peut détailler l'heure, le lieu, les actions, les interactions, le contexte, etc.
- **Considérée sous plusieurs angles**. Elle peut se faire selon la perspective de la personne et aussi selon celle des personnes qui l'entourent.
- **Interactionnelle** : Elle s'attarde aux effets qu'aura ce changement sur soi et les autres. Sans prescrire de comportement, le but est de présenter une description réaliste du genre de choses qui pourraient arriver.



⁷ Cette étape se retrouve dans le manuel de Bazalgette et collaborateurs (2015) et est une étape fondamentale de l'AOS (Ratner et al., 2012 ; Wheeler, 2001 ; Wells et McCaig, 2016).

Permettre à la personne d'imaginer le futur souhaité avec le plus de détails possible

ACTION	EXEMPLE
<p>Aider la personne à s'imaginer qu'elle se réveille et que ce qu'elle espère est arrivé</p>	<p>Préparer la personne à l'exercice d'imagination et ainsi prévenir la méfiance qu'elle pourrait démontrer. Dire p. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Est-ce que tu acceptes de faire un exercice qui demande de l'imagination ?</i> <p>Utiliser une « question demain » comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Imaginons que tu te réveilles demain et tu es la version de toi qui est [prête à réussir son examen ; s'est mis au centre de sa vie, la mère que tu voudrais être]. Quel sera le premier signe qui te fera dire que tu es...</i> - <i>Imaginons que tu te réveilles et que tu es enlignée pour [finir ton secondaire, mieux t'entendre avec ta mère, mieux t'accepter, etc.]. Quel sera le premier indice en te réveillant que tu es enlignée ?</i>
<p>Aider la personne à s'imaginer qu'elle est la meilleure version d'elle-même bien que le contexte reste le même</p>	<p>Utiliser des « questions à ton meilleur » quand les autres personnes ne le sont pas. P. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Avec ce que tu me dis, il semble qu'il y ait peu de chances que tes parents changent à court terme. Supposons que tes parents demeurent tels quels (ou le prof ou les exigences de l'école), mais toi, sans savoir exactement pourquoi, tu arrives dans cette situation et tu es à ton meilleur. Qu'est-ce qui est différent juste avant, pendant ?-Comment tu arrives ? Qu'est-ce que ça change pour toi d'être ____ ?</i> - <i>Malheureusement, la fille qui t'écœure est encore à l'école et elle continue à _____. Mais toi, sans savoir exactement comment, tu y arrives et tu es capable de vivre ta vie, avec les autres. Décris-moi...</i>
<p>Demander à la personne de détailler le changement</p>	<p>Utiliser des questions d'amplification et faire décrire le lendemain par la personne en vous intéressant aux détails de la situation. P. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Quel est le premier signe que tu es à ton meilleur, que tu as retrouvé de la discipline ?</i> - <i>Tu es encore dans ton lit, qu'est-ce que tu remarques de différent ? En te réveillant ? Le matin ? Qu'est-ce que tu fais/dis ? Qu'est-ce que tu fais ensuite ?</i> - <i>Quoi d'autre est différent ?</i> - <i>Qui remarque le changement ? Quelle différence ça fait pour cette personne ? Si cette personne est plus ____, quel</i>

	<p><i>est l'effet sur toi ? Quelle différence ça fait pour vous deux ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>En arrivant à l'école/travail, qu'est-ce qui est différent ?</i> - <i>Qu'est-ce que tu fais en premier ?</i>
--	---

Utiliser les questions du « un chiffre de plus sur l'échelle, à quoi ça ressemble ? »

ACTION	EXEMPLE
<p>Aider la personne à imaginer le chiffre suivant</p>	<p>Suivant la question à échelle de l'étape précédente, on peut utiliser des questions comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>[Si la personne est à 3.] Supposons que tu es à 4. Ça ressemble à quoi un 4, pour toi ?</i> - <i>Comment vas-tu savoir que tu es à 4 ? Quel signe, quel indice va te permettre de reconnaître que tu es à 4 ?</i> - <i>À 4, qu'est-ce que tu vas recommencer à faire qui est plus difficile en ce moment ? À 4, qu'est-ce que tu vas te dire ?</i> - <i>Qui va remarquer en premier que tu es à 4 ? Qu'est-ce que cette personne va voir ?</i> <p>*** Résister à la tentation de dire : « qu'est-ce que tu vas faire pour monter d'un chiffre ? » C'est une question décourageante si on l'utilise trop tôt. Conserver cette question pour l'étape 5. ***</p>

Utiliser les questions des « Supposons que... », « à la place de... »

ACTION	EXEMPLE
<p>Questions pour préciser un espoir dans son contrôle « Supposons que... »</p>	<p>Utiliser cette technique quand le futur souhaité n'est pas encore réaliste ou sous le contrôle de la personne. P. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Supposons que tu fais ____, quelle différence ça fait ?</i> - <i>Supposons que tu te fais/dis/ressens ____, qu'est-ce que ça permet ?</i> - <i>Supposons que [nommer le changement souhaité]. Quel sera le bénéfice le plus important pour toi ? Qu'est-ce que ça changerait dans ta vie ?</i>
<p>Questions pour identifier la présence de quelque chose plutôt que l'absence « à la place de... »</p>	<p>Utiliser cette technique quand la personne décrit l'absence ou le côté négatif de quelque chose. P. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Qu'est-ce qui remplace ____ ?</i> - <i>Qu'est-ce que tu fais/dis/ressens à la place de ____ ?</i>

- *J'entends bien que tu ne veux plus te sentir comme ça. Tu veux te sentir comment à la place ?*

Imaginer un futur souhaité avec la personne qui est non volontaire

ACTION

Utiliser les questions d'échelle pour explorer un futur souhaité

EXEMPLE

- *Si on imagine une échelle de 1 à 10, à 1 tu es au plus bas imaginable et à 10, tu fais tout ce qu'elle te demande*
 - *Selon toi, tu es à quel chiffre ?*
 - *Selon toi, quel serait le plus petit changement qu'elle remarquerait ?*
 - *À quel chiffre est-ce que l'autre personne serait assez contente pour ne plus t'en parler ?*
 - *À quel chiffre est-ce que l'autre personne serait assez contente pour ne plus t'en parler ?*
 - *Supposons que tu es à ce chiffre, qu'est-ce qui serait différent [à l'école, la maison] ? Quels seraient les avantages pour toi ?*

**** Attention, il faut parfois vérifier avec les membres de l'école ce qu'ils ont besoin de voir pour que la personne puisse retourner à l'école. Vous pourriez avoir à travailler avec eux pour qu'ils précisent un chiffre réaliste***.*

Étape 4: Retrouver les passés réussis⁸

Quel est le but de cette étape de l'AOS ?

Cette étape vise à utiliser des techniques qui permettent à la personne de nommer ses réussites passées et de (re)découvrir les forces, compétences et habiletés qu'elle possède déjà. Votre rôle est d'aider la personne à faire ces découvertes et de les mettre en valeur comme des pépites d'or. La conversation doit amener suffisamment de détails pour faire vivre les passés réussis.

Trois catégories de questions sont proposées pour retrouver les passés réussis. Ces trois catégories sont des questions en lien avec :

- Des **questions d'exceptions** : pour trouver des moments où le problème est absent ou moins présent ;
- Des **questions de résilience** : pour aider la personne à retrouver des moments où elle n'allait pas bien, mais où elle a fait ce qu'il fallait pour passer à travers et rebondir ;
- Des **questions de précédents** (*instances* en anglais) : pour aider la personne à se rappeler des moments où elle a déjà réussi à être (même un peu) comme elle le souhaite.



⁸ Étape suggérée par Brigitte Lavoie qui correspond à l'intégration de trois techniques de l'AOS de Bavelas et collaborateurs (2013), soit : rechercher les solutions passées ; rechercher les exceptions ; les questions de résilience ou « coping ». Une version similaire se retrouve dans la deuxième séance de la structure d'intervention classique (ex., Karakaya et Ozgur, 2019).

Utiliser des questions d'exception et de résilience

ACTION	EXEMPLE
<p>Encourager la personne à détailler les moments d'exception</p>	<p>Faire détailler par la personne les moments d'exception où la situation est vécue différemment. Dire, p. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Quand as-tu remarqué que les symptômes étaient moins présents ? Quel était le contexte ?</i> - <i>Dans quel contexte est-ce que ce problème t'a moins affecté [que tu es moins anxieux, moins irritable] ? Peux-tu me raconter un exemple ?</i> - <i>J'aimerais que tu me racontes un moment où tu as été surpris de [ne pas faire d'attaque de panique/de ne pas péter ta coche/de ne pas penser au suicide]. C'était quand ?</i> - <i>Comment as-tu réussi à faire ça ?</i> - <i>Comment as-tu réussi à avoir la bonne attitude ?</i>
<p>Susciter la réflexion au sujet des stratégies qui ont déjà fonctionné dans le passé ou dans une situation d'adversité (moments de résilience)</p>	<p>Poser des questions qui mettent l'accent sur ce que la personne a déjà fait pour passer à travers une épreuve, pour l'aider à voir ce qu'elle réussit dans un contexte difficile, pour éviter la détérioration. P. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Depuis l'événement [décès de son ami, agression], qu'est-ce qui t'aide à mettre un pied devant l'autre ? À passer à travers tes journées ?</i> - <i>Comment as-tu fait pour ne pas descendre plus bas ?</i> - <i>Quelle est la chose la plus importante qui t'aide à mettre un pied devant l'autre quand c'est difficile ?</i> - <i>Qu'est-ce qui t'a le plus aidé la dernière fois que tu as traversé une épreuve ? Quels étaient les premiers indices que le pire était passé ?</i>
<p>Aider la personne à se rappeler ce qu'elle fait quand son chiffre est plus haut</p>	<p>Utiliser des questions comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>La dernière fois que tu étais proche d'un 4 [un chiffre plus haut], c'était quand ?</i> - <i>Dans quel contexte arrives-tu à être à un 4 de [motivation, affirmation, contrôle] ?</i> - <i>Parle-moi de ce que tu as fait pour remonter [à un chiffre plus haut] la dernière fois que tu es tombé.</i> - <i>Quelle valeur est plus présente quand tu réussis à être proche [du chiffre plus haut] ?</i>

*** Résister à la tentation de dire : « qu'est-ce que tu vas faire pour monter d'un chiffre ? » C'est une question décourageante si on l'utilise trop tôt. Conserver cette question au moment de clore la rencontre si c'est opportun. ***

Trouver des exemples où le futur souhaité s'est déjà produit

ACTION	EXEMPLE
<p>Aider la personne à trouver des exemples où le futur souhaité s'est déjà produit (les précédents)</p>	<p>Aider la personne à trouver des exemples et lui souligner votre enthousiasme. Utiliser des phrases comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Donne-moi un exemple, un contexte dans ta vie où tu te sens particulièrement _____.</i> - <i>Dans quel contexte as-tu été plus capable de [te motiver, de t'affirmer, de prendre soin de toi] ?</i> - <i>Quel a été le moment dans ta vie où tu as été [le plus patient, dans une énergie combative] ?</i> - <i>Décris-moi un moment où tu étais plus léger, en contrôle, confiant, dégagé [utiliser un mot utilisé par la personne]</i> - <i>Il y a des moments dans nos vies où les choses se passent mieux. Parle-moi d'un moment où ça allait juste un petit peu mieux.</i> - <i>Qui t'apprécie ? Qu'est-ce qu'elle apprécie chez toi ? Quoi d'autre ? Si on demande à [une personne importante], quel exemple pourrait-elle nous donner d'un moment où [tu as fait preuve de _____, où tu as réussi à surmonter des obstacles similaires] ?</i>
<p>Détailler cet exemple</p>	<p>Faire détailler l'exemple où le futur souhaité s'est produit. Choisir celui qui est le plus proche de la situation actuelle. P. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Qu'est-ce tu as fait pour y arriver ? Comment es-tu arrivé à faire ça ? Que te disais-tu ? Qu'avais-tu fait juste avant pour être [prêt, dans un bon état d'esprit, etc.] ?</i> - <i>Quoi d'autre as-tu fait pour réussir ça ?</i> - <i>Où te situais-tu sur l'échelle à ce moment-là ? Comment as-tu réussi à te sentir comme ça ?</i> - <i>Qu'est-ce que [ton parent, ton ami, une personne présente] aurait remarqué de toi à ce moment ?</i>

Explorer avec la personne ses expériences de vie qui peuvent être transposables

Explorer avec la personne une autre sphère de vie pour trouver des forces qui pourraient être mobilisées dans la situation actuelle si la personne n'arrive pas à identifier des exemples. P. ex. :

- *Tantôt, tu m'as parlé de [nommer sa passion], quelle est la place de [cette passion] dans ta vie ?*
- *Quelle activité (sport, dessin, peinture, lecture) aimes-tu particulièrement faire ? Qu'est-ce que tu peux faire pendant des heures et en perdre la notion du temps ?*
- *Dans quelle matière es-tu [étais-tu] particulièrement bonne ?*

Retrouver les passés réussis avec la personne non volontaire

ACTION

EXEMPLE

Aider la personne à trouver des exceptions qui la rapprochent de ce que souhaite l'autre personne qui lui demande de venir à Aire ouverte

Poser des questions comme :

- *Quelle est la dernière fois que tu as fait [le comportement attendu par la mère, la blonde, l'ami] ?*
- *Comment as-tu réussi à faire ça ?*
- *Quelle différence ça faisait pour toi ?*

Aider la personne à trouver des avantages quand elle a fait le comportement attendu par le proche

Poser des questions comme :

- *Quand tu as fait ça, quels ont été les avantages pour toi ?*
- *Qu'est-ce que tu as pu faire cette fin de semaine-là ?*
- *Tu dirais que c'était quoi le principal avantage pour toi ? Par rapport à ce que ça t'a demandé de faire ça, qu'est-ce que ça t'a rapporté de l'avoir fait ?*

Étape 5: Terminer la rencontre⁹

Quel est le but de cette étape de l'AOS ?

Cette étape vise à orienter la personne vers une action qu'elle pourra réussir hors de tout doute. Pour ce faire, il est nécessaire de s'assurer de la faisabilité de ce « prochain pas » en tenant compte du contexte de la personne. Si la personne fait face à beaucoup d'adversité, son « prochain pas » peut être une observation dirigée plutôt qu'une action.

L'AOS est envisagée comme une intervention de courte durée. Cela est semblable à une intervention à session unique (*single-session therapy*) dont la prémisse est d'agir *comme si* chaque intervention était la dernière avec la personne. Dans le contexte d'Aire ouverte, vous devez vous attendre à avoir une seule rencontre avec la personne et donc, vous concentrer sur un petit pas qui pourrait avoir de grands effets.

Dans [l'AOS], les problèmes complexes sont résolus en aidant les clients à faire de petits pas dans la bonne direction. Ces petits changements créent un effet d'entraînement qui génère un changement au niveau du système, car le système soutient les individus dans leurs aspirations et réagit aux changements positifs de leur comportement (Daki et Savage, 2010, p. 311, *traduction libre*).

Les premières techniques présentées dans les tableaux qui suivent sont propices à chaque fin de séance tandis que la dernière technique renvoie explicitement à la fin de l'épisode de services.



⁹ Cette étape se retrouve autant dans la structure classique (ex., Karakaya et Ozgur, 2019) que dans les adaptations (Bazalgette et al., 2015 ; Corcoran, 2005). La présentation actuelle s'inspire du single-session therapy (Perkins, 2006) et du contenu de Brigitte Lavoie.

Utiliser une échelle pour identifier quelque chose de faisable

ACTION	EXEMPLE
<p>Demander à la personne de décrire à quoi ressemblerait un niveau supérieur par rapport à la situation actuelle</p>	<p>Demander p. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Imagine à quoi ressemblerait un niveau supérieur. Qu'est-ce qui est différent à [n+1] ? Comment vas-tu savoir que tu es à [n+1] ? Quels seront les indices ?</i> - <i>Qui va remarquer en premier que tu es à [n+1] ? Qu'est-ce que [cette personne] va remarquer de différent ?</i> - <i>Quelle serait la plus petite chose qui te permettrait de passer de [n à n+1] ?</i>
<p>Proposer à la personne d'identifier le « petit pas hors de tout doute »</p>	<p>Proposer à la personne de faire plus de ce qui a fonctionné. P. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>J'en reviens pas que tu aies réussi à faire _____. Pourrais-tu refaire la même chose que tu as déjà faite ?</i> - <i>J'essaie de voir comment on peut importer ce que tu as déjà fait. Pourrais-tu refaire _____ en y ajoutant _____ ?</i> - <i>Si cela se produisait plus souvent, ton objectif serait-il atteint ?</i> - <i>J'aimerais t'inviter à remarquer les moments où tu te surprends à être à un 4 de _____.</i>
<p>Explorer le réalisme de ce « prochain pas hors de tout doute » et le réduire au besoin</p>	<p>Explorer avec la personne le prochain petit pas qui pourrait être fait pour qu'elle se situe à un niveau supérieur sur l'échelle. P. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Quelle est l'importance pour toi de te situer à un niveau plus haut sur l'échelle ? Quelle est son niveau de confiance d'être en mesure d'atteindre ce niveau ? Dans quelle mesure te sens-tu prête en ce moment de faire les efforts pour atteindre ce niveau ?</i> - <i>Qu'est-ce que tu pourrais faire pour te préparer à être à [n+1] ?</i> - <i>Imagine à quoi ressemblerait la moitié du niveau supérieur [p. ex. 4,5] ou le dixième [4,1]. Quels seront les indices que tu es à [4,5] ?</i>

Se préparer à toutes éventualités

ACTION	EXEMPLE
Préparer la personne à mieux faire face à un moment plus difficile	Poser des questions comme : <ul style="list-style-type: none">- <i>Quels moments/contextes vont être plus difficiles pour toi ?</i>- <i>Qu'est-ce qui ferait que tu te sentiras découragé ou qui te donnerait envie d'abandonner ?</i>- <i>Qu'est-ce qui pourrait t'aider à ce moment-là ?</i>
Aider la personne à identifier ce qui lui permettra de garder espoir dans les prochains jours	Poser des questions explicites pour aider la personne à se centrer sur ce qui l'aiderait à ressentir de l'espoir. P. ex. : <ul style="list-style-type: none">- <i>Qu'est-ce qui pourrait t'aider à voir [que tu avances ? Que tu ne descends pas plus bas ? Que le pire est derrière toi ? Que tu recommences à aller mieux ? Que tu fais ce qu'il faut pour aller mieux, même si tu ne vois pas encore les résultats ?]</i>
Identifier les ressources de l'environnement qui pourraient appuyer	Poser des questions comme : <ul style="list-style-type: none">- <i>Qu'est-ce que ton meilleur ami voudrait faire s'il savait que ça peut faire une différence pour toi ?</i>- <i>Veux-tu qu'on parle à ta mère ensemble ou préfères-tu le faire toi-même ?</i>- <i>Je peux aller avec toi rencontrer [nommer la personne].</i>

Clore la rencontre

ACTION	EXEMPLE
Préparer la fin de la rencontre	<p>Nommer à la personne qu'il reste quelques minutes à la rencontre.</p> <p>Proposer à la personne de prendre quelques instants pour faire le point sur toutes les idées émises (Bavelas et al., 2013)</p>
Suggérer une tâche	<p>Proposer à la personne de faire une tâche (observation ou expérimentation) d'ici la prochaine rencontre. Il est important que la formulation présume qu'un tel événement va se produire (Ratner et al., 2012). P. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Jusqu'à notre prochaine rencontre, remarque ce qui se passe dans ta vie qui se rapproche de ce que tu souhaites.</i> - <i>D'ici à notre prochaine rencontre, j'aimerais que tu remarques les fois où [tu vas te sentir plus en confiance, plus calme, plus reposée] ?</i> <p>Proposer à la personne d'observer des moments où ça va mieux ; de répéter ce qui a déjà fonctionné et observer ce qui se passe ou encore, d'observer les différences entre les meilleurs moments et les pires moments.</p>
Faire un compliment	<p>Refléter ses forces pour permettre à la personne de se souvenir du moment où vous reconnaissez ce qu'elle est au-delà de la situation. Dire, p. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Je suis impressionnée par tout ce que tu as fait pour parvenir jusqu'ici dans ta vie. Tu n'as jamais abandonné malgré les embûches.</i> - <i>Tout au long de notre échange, j'ai été inspirée par ton intégrité, ta détermination à _____.</i> - <i>Je suis touchée que tu aies réussi à préserver une bonne relation avec ____ malgré les circonstances</i>
Proposer la tenue d'une autre rencontre (si pertinent)	<p>Demander à la personne si elle souhaite reprendre rendez-vous et si oui, à quel moment cela lui conviendrait.</p>

Préparer la fin du suivi

ACTION	EXEMPLE
Consolider les acquis et prévoir les stratégies pour maintenir l'élan de changement	<p>Souligner les progrès réalisés par la personne et l'aider à consolider ses acquis. P. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none">- <i>Je suis impressionné par ce que tu as fait cette semaine. Depuis le début de nos rencontres, tu as fait [décrire des actions concrètes réalisées]. Avec tous les changements que tu as faits, comment penses-tu que tu vas continuer à progresser dans les prochains mois ?</i>- <i>Quand tu es venu me voir, tu voulais être capable de faire _____ et cette semaine, tu as été capable de le faire trois fois. Avec ce que tu as appris, que ferais-tu si une situation similaire à ce qui t'a amené ici se reproduisait ?</i>
Reconnaitre quand les objectifs sont atteints	<p>Terminer l'intervention brève quand la personne a retrouvé son chemin, sa confiance et ses compétences (et non quand elle n'a plus de problème dans sa vie). L'intervention se termine quand la destination est en vue, comme un GPS disant « votre destination se trouve sur la gauche ». P. ex., en utilisant la question à échelle :</p> <ul style="list-style-type: none">- <i>Au début, on s'était fait une échelle où 1 était ____ et 10 était _____. Aujourd'hui, tu es rendu où sur ton échelle ? À quel chiffre sens-tu que tu peux continuer tout seul ?</i> <p>Ou plus généralement, p. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none">- <i>Imaginons que tu te réveilles demain matin et que tu saches qu'il n'était pas nécessaire que nous nous rencontrions à nouveau. Qu'as-tu remarqué qui t'a dit qu'une autre séance n'était pas nécessaire ?</i>- <i>Si on revient à ta demande [initiale ou les objectifs élaborés], tu voulais que nous _____. Maintenant, je te sens capable de faire ça. Qu'est-ce que tu en penses ?</i>
Finir sur une note positive	<p>Finir sur une note positive. P. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none">- Faire un compliment à la personne.- Offrir une rétroaction positive.- Rédiger une lettre qui souligne le chemin parcouru par la personne, ses forces et habiletés et sa vision du futur souhaité.- Faire la liste de tout ce qu'elle a appris sur elle (à photographier pour son téléphone).

Terminer la rencontre avec la personne non volontaire

ACTION	EXEMPLE
Aider la personne à identifier un petit pas qui la rapprocherait de son futur souhaité	<p>Aider la personne dans l'identification d'un pas possible, sans insister, et des avantages de ce changement pour elle. NE PAS proposer de tâche. Utiliser une phrase comme :</p> <ul style="list-style-type: none">- <i>Supposons que tu décides de le refaire (on jase). Quelle serait la plus petite chose que tu serais prêt à faire ? Je cherche quelque chose qui ne te coûterait pas trop cher et qui te permettrait [d'avoir plus la paix ou d'avoir plus de liberté].</i>- <i>Quelle est la plus petite chose que tu pourrais faire pour que [ton père, l'école] voit que tu progresses (pas que tu es parfait, juste que ça s'améliore) ? D'accord, quoi d'autre ?</i>- <i>Supposons que tu voudrais le refaire, qu'est-ce qui serait le premier pas dans cette direction ? À quel point te sens-tu capable de le refaire ? Qu'est-ce qui pourrait t'aider à le refaire ?</i>
Aider la personne à identifier des avantages de changer	<p>Poser des questions à la personne pour l'aider à identifier quels seraient les avantages pour elle de faire un petit pas vers le changement. P. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none">- <i>Cette semaine, que dirais-tu de réfléchir aux avantages de [changer de comportements] selon ton point de vue. Personne ne change juste parce que quelqu'un d'autre lui demande de changer. Je voudrais que tu voies qu'il y aurait un avantage pour toi.</i>- <i>Supposons que tu voudrais faire [le comportement souhaité par ta mère, ta blonde, ton ami], qu'est-ce qui serait le premier pas dans cette direction ?</i>- <i>À quel point te sens-tu capable de le faire ? Qu'est-ce qui pourrait t'aider à le faire ?</i>- <i>Je ne dis pas que tu vas le faire, mais on jase, supposons que tu prends cette décision, qu'est-ce qui serait différent avec [ta mère, ta blonde, ton ami, à la maison, à l'école] ? Quel effet ça pourrait avoir pour toi, dans ta vie ?</i>- <i>Quand [ta mère, ta blonde, ton amie] va remarquer les premiers changements, qu'est-ce qu'elle va faire qu'elle ne fait pas en ce moment ? Quelle différence ça va faire pour toi ?</i>

Sortir la personne du problème, du désespoir ou de l'impuissance ¹⁰

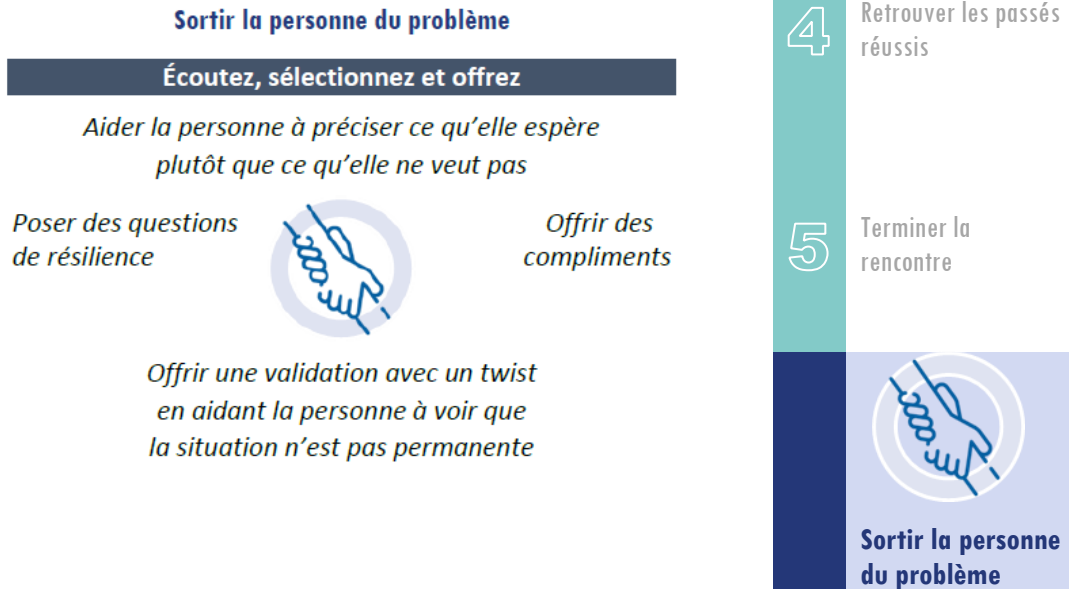
Quel est le but de cette étape de l'AOS ?

Cette étape vise à utiliser l'écoute active orientée vers les solutions pour aider la personne à ressortir de la discussion avec plus d'espoir. Lorsque la personne aborde le problème, vous êtes invité à valider son expérience et à sélectionner un élément du discours pour lui tendre la main et l'aider à se sortir de la perspective du problème (voir la figure ci-dessous).

L'AOS cherche à construire des solutions plutôt que d'analyser des problèmes. Il n'est pas nécessaire de connaître l'ensemble des détails au sujet du problème pour aider une personne à aller mieux.

L'AOS ne nie pas l'importance du problème. Il demeure bien important que la personne se sente accueillie, écoutée et soutenue quand elle aborde le problème. Par contre, si on la laisse parler sans intervention, il peut y avoir des effets secondaires négatifs (comme augmenter le sentiment d'impuissance).

Quand la personne retourne dans le problème, il ne faut surtout pas aller à l'étape 5. Il ne faut pas lui proposer des solutions. En faisant cela, la personne se sentira bousculée et non respectée. Ce serait comme si on faisait l'AFS : l'approche forcée vers les solutions plutôt qu'orientée. Donc, ne jamais proposer vos propres solutions ni demander « Qu'est-ce que tu pourrais faire ? » sans l'aider avec des éléments de sa propre expérience (futur souhaité et passés réussis).



¹⁰ Cette étape est une adaptation originale du contenu de Brigitte Lavoie qui s'appuie sur l'expérience des équipes d'intervention lorsque la personne « retombe dans le problème ».

Utiliser l'écoute active orientée vers les solutions

ACTION	EXEMPLE
<p>Offrir des compliments</p>	<p>Refléter les forces et compétences de la personne pour l'aider à voir qu'elle est plus grande que ses problèmes. Dire, p. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Comment as-tu fait pour développer [cette qualité] ?</i> <i>Comment as-tu appris à ____ ?</i> - <i>Qu'est-ce que ça dit sur toi, le fait que tu as été capable de [décrivez le comportement] ?</i> - <i>J'ai de la difficulté à imaginer une meilleure réaction que celle que tu as eue, compte tenu du contexte.</i>
<p>Poser des questions de résilience</p>	<p>Construire votre intervention à partir des mots de la personne. Garder en tête que même si la situation demeure pénible, la personne est impressionnante. Utiliser une phrase comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>« J'ai été sur des montagnes russes ». Comment as-tu fait pour remonter après le dernier bas ?</i> - <i>Comment as-tu réussi à passer à travers ta semaine quand autant de choses ont mal tourné ?</i> - <i>Qu'est-ce que tu as réussi à faire cette semaine que tu n'aurais jamais imaginé être capable de réussir ?</i>
<p>Aider la personne à préciser ce qu'elle veut plutôt que ce qu'elle ne veut pas</p>	<p>Aider la personne à trouver une solution de rechange en parlant de ce qu'elle veut vivre au lieu de ce qu'elle ne veut pas. P. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Clairement, tu ne veux plus te sentir comme ça. Comment est-ce que tu veux te sentir à la place ? Supposons que tu arrives à te sentir un peu moins _____. Quelle différence ça fait dans ta vie ?</i> - <i>« Je rêve du jour où tout ça sera derrière moi ». Si tu te donnais la permission de rêver, tu rêves à quoi ?</i> - <i>Étant donné que cette situation peut se reproduire, comment espères-tu réagir à la place, la prochaine fois ?</i>
<p>Offrir une validation en aidant la personne à voir que la situation n'est pas permanente (valider avec un <i>twist</i>)</p>	<p>Aider la personne à contourner l'idée que la situation est inaltérable. Valider les efforts et le niveau de difficulté, tout en l'aidant à voir que la situation n'est pas permanente. Valider la personne et diriger son attention sur ce qui pourrait l'aider à garder espoir (validation avec un <i>twist</i>).</p>

- *Tu as raison, personne n'aurait dû vivre ce que tu as vécu, c'est d'autant plus impressionnant que tu continues de faire des efforts pour t'en sortir.*
- *Bien sûr que ce n'est pas facile et je vois tes efforts.*
- *Tu as l'impression que c'est toujours pareil. C'est dur de ne pas voir les résultats de nos efforts. Quel va être le premier signe qui va t'indiquer que ça commence à changer ?*
- *Aujourd'hui, tu dis que c'est plus difficile. La dernière fois que c'était un peu plus facile, c'était quand ? Qu'est-ce que tu faisais à ce moment ?*

Conclusion: Une ouverture vers le futur

L'approche orientée vers les solutions (AOS) est une approche jugée efficace selon différentes recensions des écrits (Bond et al., 2013 ; Kim et Franklin, 2009) et une approche qui semble adaptée pour intervenir auprès des jeunes rencontrés à Aire ouverte (voir le *Rapport méthodologique accompagnant le Guide d'application de l'approche orientée vers les solutions adaptée à Aire ouverte* de Lauzier-Jobin, Massuard et Lane, 2023). En effet, l'utilisation de l'AOS s'inscrit en cohérence avec le cadre de référence Aire ouverte du MSSS (2021) en tant qu'approche positive pour les interventions psychosociales de courte à moyenne durée auprès des jeunes, notamment les plus marginalisés.

L'objectif de ce guide de pratiques est de soutenir les membres des équipes Aire ouverte dans l'utilisation de l'AOS et des techniques privilégiées. Dans ce guide, l'AOS est structurée autour de cinq étapes pouvant s'effectuer dans une même rencontre ou s'échelonner sur plusieurs rencontres. Les étapes sont les suivantes : *Créer et maintenir la relation ; Susciter l'espoir ; Imaginer le futur souhaité ; Retrouver les passés réussis ; Terminer la rencontre*. De plus, deux étapes transversales sont proposées pour utiliser des stratégies de savoir-être en AOS (*Savoir-être AOS*) et des stratégies pour sortir d'un discours axé sur le négatif (*Sortir la personne du problème*).

En préalable à l'utilisation du guide, il est recommandé que les membres des équipes Aire ouverte puissent bénéficier d'une formation pour faciliter l'appropriation des techniques de l'approche. De plus, l'utilisation de l'AOS nécessite un soutien clinique de même qu'un soutien organisationnel de la part de l'établissement. Le *Rapport méthodologique accompagnant le Guide d'application de l'approche orientée vers les solutions adaptée à Aire ouverte* (Lauzier-Jobin, Massuard et Lane, 2023) détaille la démarche de conception du présent guide, le soutien à l'appropriation qui a été proposé à l'équipe d'Aire ouverte – Estrie ainsi que la perception des conditions nécessaires à la mise en place de l'AOS.

Finalement, les exemples présentés dans le guide se sont concentrés sur l'utilisation de l'AOS en contexte d'une intervention individuelle. Les interventions offertes par les équipes Aire ouverte sont par ailleurs multiples et l'AOS a le potentiel de s'appliquer à différentes modalités d'intervention offertes à Aire ouverte. Au-delà de l'intervention individuelle, l'AOS pourrait s'appliquer à l'autosoin, en dyade, en famille et en groupe, dans une logique de soins par palier 2.0 (Cornish et al., 2020). L'AOS pourrait aussi être utilisée en contexte de supervision, de gestion et de collaboration auprès des collègues et partenaires.

L'AOS en contexte d'autosoin. D'abord, l'AOS se prête à la création de matériel d'autosoins (Ratner et al., 2012) que le MSSS définit comme « tout ce qu'une personne peut faire par elle-même pour se maintenir en bonne santé et assurer son bien-être » (2020, p.3). En effet, l'AOS ou des approches connexes peuvent être utiles pour partager des informations relatives à la santé mentale et physique, pour proposer des exercices ou encore pour créer des répertoires de stratégies d'autogestion (Cornish et al., 2020 ; Gaudreau et al., 2023 ; Ratner et al., 2012). L'AOS utilisée en contexte d'autosoin, encourage les individus à prendre conscience de leurs propres ressources, forces et capacités ainsi qu'à les développer davantage.

L'AOS en contexte d'intervention en dyade, famille et groupe. L'AOS s'applique aussi à une intervention en dyade (par exemple, une personne et son parent), en famille ou en groupe. Les étapes, stratégies et questions présentées dans le présent guide pourraient être utilisées telles

quelles, parfois avec une légère modification. En contexte de dyade, il importe notamment de prêter attention à la motivation de chaque personne (par exemple, celle qui a entrepris la demande d'aide), à la dimension relationnelle, à la clarification d'une direction *commune* (De Jong et Berg, 2012). L'AOS se prête particulièrement bien à l'intervention auprès de familles puisque depuis ses débuts, l'approche est utilisée en contexte de thérapies familiales (Gingerich et Eisengart, 2000 ; Macdonald, 2007).

L'AOS en contexte de supervision clinique et de gestion. La relation entre la personne qui a un rôle de supervision clinique et la personne supervisée (ou le groupe de personnes supervisées) est respectueuse et coopérative afin qu'ensemble elles puissent travailler pour trouver de nouvelles idées et solutions et développer les techniques et compétences de la personne supervisée (Lane et al., 2010). La supervision commence habituellement par une discussion au sujet des succès que la personne supervisée a récemment vécus en intervention (Lutz, 2014). La personne ayant un rôle de supervision clinique peut utiliser l'AOS pour renforcer l'espoir et le sentiment de compétence de la personne supervisée, pour identifier un futur concret et réaliste pour une rencontre d'intervention (Ratner et al., 2012), pour mettre en évidence les compétences et les stratégies utilisées. L'analyse des pratiques de la personne supervisée, notamment par le biais des questions à échelles, permet de discuter de l'efficacité de ses stratégies et de trouver des pistes d'amélioration (Ratner et al., 2012). Par ailleurs, dans une équipe travaillant en AOS, les exigences organisationnelles (notes aux dossiers, reddition de compte, encadrement, etc.) pourraient aussi être adaptées pour être en adéquation avec une AOS (De Jong et Berg, 2012).

L'AOS en contexte d'interactions entre collègues et entre partenaires. Enfin, l'AOS se manifeste aussi dans les interactions avec les collègues et les partenaires (De Jong et Berg, 2012 ; Lutz, 2014). De manière générale, l'utilisation de l'AOS suppose de considérer la personne avec qui nous interagissons comme étant intentionnée, compétente et détenant une expertise propre. Dans une perspective de l'AOS, une conversation entre collègues et partenaires peut servir à identifier ce que la personne a déjà fait qui a fonctionné, complimenter et souligner les forces et compétences. Dans les discussions à propos d'une personne rencontrée en intervention, une attention peut être portée pour mettre de l'avant les éléments positifs, les aspirations, les forces et les compétences de celui-ci.

Références bibliographiques

- Bavelas, J., DeJong, P., Frankelin, C., Froerer, A., Gingerich, W., Kim, J., Korman, H., Langer, S., Lee, M. Y., McCollum, E. E., Jordan, S. S. & Trepper, T. S. (2013). *La Thérapie orientée vers les solutions. Manuel de traitement pour la thérapie individuelle*, 2^e version, traduit en français par I. Prince et al. Consulté le 20 octobre 2021 sur https://www.sfbta.org/resources/Documents/SFBT_Revised_Treatment_Manual_2013_Version-francaiseVBL-5-2.pdf
- Bazalgette, L., Emilsson, M., Breslin, S., Modder, A., Clunas, M., Brown, A. & Anderson, N. (2015). *Solution-focused practice: An NSPCC toolkit for working with children and young people*, NSPCC. Consulté le 27 septembre 2023 sur <https://learning.nspcc.org.uk/research-resources/2015/solution-focused-practice-toolkit>
- Bond, C., Woods, K., Humphrey, N., Symes, W. & Green, L. (2013). Practitioner Review: The effectiveness of solution focused brief therapy with children and families: a systematic and critical evaluation of the literature from 1990-2010. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 54(7), 707-23. <https://doi.org/10.1111/jcpp.12058>
- Corcoran, J. (2005). *Building strengths and skills: A collaborative approach to working with clients*. Oxford University Press.
- Cornish, P. A., Churchill, A. & Hair, H. J. (2020). Open-access single-session therapy in the context of Stepped Care 2.0. *Journal of Systemic Therapies*, 39(3), 21-33. <https://doi.org/10.1521/jsyt.2020.39.3.21>
- Crothers, L. M., Hughes, T. L., Kolbert, J. B. & Schmitt, A. J. (2020). *Theory and cases in school-based consultation: A resource for school psychologists, school counselors, special educators, and other mental health professionals*. Routledge.
- Daki, J., & Savage, R. S. (2010). Solution-focused brief therapy: Impacts on academic and emotional difficulties. *The Journal of Educational Research*, 103(5), 309-326. <https://doi.org/10.1080/00220670903383127>
- Eubanks, C. F., Muran, J. C. & Safran, J. D. (2019). Repairing alliance ruptures. Dans Norcross, J. C. et Lambert M.J. (Éds). *Psychotherapy Relationships That Work: Volume 1: Evidence-Based Therapist Contributions* (p.549-579), Oxford University Press.
- Gaudreau, H., Radziszewski, S., Houle, J., Beaudin, A., Boisvert, L. P., Brouri, S.,... & Tremblay, P. H. (2023). Self-Management Strategies in Youth with Difficulties Related to Anxiety or Depression: What Helps Them Feel Better. *Journal of Adolescent Research*. <https://doi.org/10.1177/07435584231154840>
- Gilmour, H. (2014). *Positive mental health and mental illness*. Statistics Canada - Catalogue no. 82-003-X - Health Reports, 25(9), 3-9. Consulté le 27 septembre 2023 sur <https://www150.statcan.gc.ca/n1/en/pub/82-003-x/2014009/article/14086-eng.pdf?st=mQpvthoz>
- Gingerich, W. J. & Eisengart, S. (2000). Solution-focused brief therapy: A review of the outcome research. *Family process*, 39 (4), 477-498. <https://doi.org/10.1111/j.1545-5300.2000.39408.x>
- Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (2015). *Cadre d'élaboration des guides de pratique dans le secteur des services sociaux*, document rédigé par S. Beauchamp, M. Drapeau, C. Dionne et J-P Duplantie, 95 pages. Consulté le 27 septembre 2023 sur https://www.inesss.qc.ca/fileadmin/doc/INESSS/Rapports/ServicesSociaux/INESSS_Cadre_elaboration_guides_pratique_servicessociaux.pdf
- Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (2017). *Élaboration et adaptation des guides de pratique*. Québec, sous la direction de P. Dagenais, rédigé par C. Lobè, J. Renaud, J. Brassard et M. Fournier, 94 pages. Consulté le 27 septembre 2023 sur https://www.inesss.qc.ca/fileadmin/doc/INESSS/Rapports/OrganisationsSoins/Elaboration_guides_pratique/INESSS_Elaboration_adaptation_guides_de_pratique.pdf
- Karakaya, D. & Özgür, G. (2019). Effect of a Solution-Focused Approach on Self-Efficacy and Self-Esteem in Turkish Adolescents With Attention-Deficit/Hyperactivity Disorder. *Journal of Psychosocial Nursing and Mental Health Services*, 57(11), 45-55. <https://doi.org/10.3928/02793695-20190708-01>

Guide d'application de l'approche orientée vers les solutions adaptée à Aire ouverte

- Kessler, R. C., Berglund, P., Demler, O., Jin, R., Merikangas, K. R. & Walters, E. E. (2005). Lifetime prevalence and age-of-onset distributions of DSM-IV disorders in the National Comorbidity Survey Replication. *Archives of general psychiatry*, 62 (6), 593-602. <https://doi.org/10.1001/archpsyc.62.6.593>
- Kim, J. S. & Franklin, C. (2009). Solution-Focused Brief Therapy in Schools: A Review of the Outcome Literature. *Children and Youth Services Review*, 31, 464-470. <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2008.10.002>
- Lane, J., Lavoie, B. et Camirand, R. (2010). La supervision clinique selon l'approche orientée vers les solutions, *Psychologie Québec*, 27 (4), 34-37.
- Lauzier-Jobin, F. (2022). *Les relations interpersonnelles dans le rétablissement des personnes ayant un trouble dépressif, anxieux ou bipolaire : Une analyse qualitative des mécanismes du soutien social et de la relation thérapeutique* [Thèse de doctorat, Université du Québec à Montréal]. archipel. <https://archipel.uqam.ca/15161/1/D4112.pdf>
- Lauzier-Jobin, F. et Massuard, M., sous la direction de Lane, J. (2023). *Rapport méthodologique accompagnant le Guide de pratiques de l'approche orientée vers les solutions adaptée à Aire ouverte*. Centre RBC d'expertise universitaire en santé mentale de l'Université de Sherbrooke.
- Lavoie, B. (2019). *Approche brève orientée vers les solutions : pratique et révision des techniques de base*. Consulté le 27 septembre 2023 sur <https://www.lavoiesolutions.com/matériel-gratuit/>
- Lavoie, B. (2022). *Approche orientée vers les solutions : compétences de base*. Document de formation non publié.
- Lavoie, B. (2023). *Approche orientée vers les solutions : compétences avancées*. Document de formation non publié.
- Lindström, B. & Eriksson, M. (2010). A salutogenic approach to tackling health inequalities. Dans A. Morgan, A. Davies & E. Ziglio (Éds.). *Health assets in a global context, Theory, Methods, Action* (pp.17-39). Springer.
- Lutz, A. B. (2013). *Learning solution-focused therapy: An illustrated guide*. American Psychiatric Publishing.
- Macdonald, A.J. (2007). *Solution-Focused Therapy: Theory, Research & Practice*. SAGE Publications.
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (2015). *Programme national de santé publique 2015-2025*. Gouvernement du Québec. Consulté le 27 septembre 2023 sur <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-001565/>
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (2020). *Autosoins – Enfants et adolescents – Guide de soutien à l'implantation et à l'utilisation des autosoins pour les enfants et les adolescents dans le cadre du programme québécois pour les troubles mentaux : Des autosoins à la psychothérapie*. Gouvernement du Québec. Consulté le 27 septembre 2023 sur <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002842/>
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (2021). *Cadre de référence Aire ouverte*. Gouvernement du Québec. Consulté le 27 septembre 2023 sur <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2021/21-914-12W.pdf>
- Manion, I. G. (2010). Provoking evolution in child and youth mental health in Canada. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*, 51 (1), 50-57. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/a0018468>
- Naar, S. & Suarez, M. (2011). *Motivational interviewing with adolescents and young adults*. Guilford Publications.
- Organisation mondiale de la santé (2005). *Politiques et plans relatifs à la santé mentale de l'enfant et de l'adolescent*. Consulté le 27 septembre 2023 sur <https://apps.who.int/iris/handle/10665/43306>
- Pearson, C., Janz, T. & Ali, J. (2013). Mental and substance use disorders in Canada. *Health at a Glance*. Statistics Canada Catalogue no. 82-624-X. Consulté le 27 septembre 2023 sur <https://www150.statcan.gc.ca/n1/en/pub/82-624-x/2013001/article/11855-eng.pdf?st=Y9oRj2iD>
- Perkins, R. (2006). The effectiveness of one session of therapy using a single-session therapy approach for children and adolescents with mental health problems. *Psychology and Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 79(2), 215-227. <https://doi.org/10.1348/147608305x60523>
- Rapp, C. A. & Gosha, R. J. (2012). *The strengths model: a recovery-oriented approach to mental health services*. Oxford University Press.
- Ratner, H., George, E. & Iveson, C. (2012). *Solution focused brief therapy: 100 key points and techniques*. Routledge.

Guide d'application de l'approche orientée vers les solutions adaptée à Aire ouverte

- Rickwood, D. J., Deane, F. P. & Wilson, C. J. (2007). When and how do young people seek professional help for mental health problems? *Medical journal of Australia*, 187 (S7), S35-S39. <https://doi.org/10.5694/j.1326-5377.2007.tb01334.x>
- Slade, M., Leamy, M., Bacon, F., Janosik, M., Le Boutillier, C., Williams, J. & Bird, V. (2012). International differences in understanding recovery: Systematic review. *Epidemiology and Psychiatric Sciences*, 21(4), 353-364. <https://doi.org/10.1017/s2045796012000133>
- Wheeler, J. (2001). A helping hand: Solution-focused brief therapy and child and adolescent mental health. *Clinical child psychology and psychiatry*, 6(2), 293-306. <https://doi.org/10.1177/1359104501006002009>
- Wells, K. & McCaig, M. (2016). The magic wand question and recovery-focused practice in child and adolescent mental health services. *Journal of Child and Adolescent Psychiatric Nursing*, 29(4), 164-170. <https://doi.org/10.1111/jcap.12159>



Université de Sherbrooke

L'approche orientée vers les solutions adaptée à Aire ouverte: Les étapes du processus



Centre RBC d'expertise universitaire en santé mentale

MISE EN CONTEXTE

Cette illustration des étapes du processus d'intervention de l'approche orientée vers les solutions (AOS) provient du *Guide de pratique de l'approche orientée vers les solutions adaptée à Aire ouverte* (Lauzier-Jobin, Massuard, Lavoie et Lane, 2023).

Ce guide est le fruit d'une étroite collaboration avec les parties prenantes de la mise en œuvre d'Aire ouverte à Sherbrooke :

- le Centre RBC d'expertise universitaire en santé mentale destiné aux enfants, adolescents, adolescentes et jeunes adultes de l'Université de Sherbrooke;
- Brigitte Lavoie (psychologue, lavoiesolutions.com) qui a offert plusieurs formations aux intervenants et a participé à la rédaction de ce guide;
- l'équipe d'intervenants d'Aire ouverte de Sherbrooke du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.

