

Approche novatrice auprès d'une clientèle résistante ou peu motivée

Yves Gros-Louis, psychologue, directeur du Centre Psycho-Solutions, Québec.

Découvrez une approche originale et centrée sur les forces pour intervenir avec des personnes en panne de motivation ou qui hésitent à s'impliquer dans le processus de rétablissement. Comment créer une alliance et travailler avec une personne qui nie ses problèmes ou qui manque de motivation? Comment susciter la motivation et installer la collaboration avec ce type de personne?

« Quand tu seras motivée, tu reviendras nous voir... » Cette phrase résume à elle seule l'approche traditionnelle en matière de motivation. Fort heureusement, il existe d'autres approches, davantage « collaboratrices », dont la psychothérapie brève ou la thérapie orientée vers les solutions.

Selon cette approche, on peut classer le degré de motivation des personnes suivant trois positions :

- Le « visiteur », qui ne se reconnaît pas de problème et qui ne voit donc aucun intérêt à rechercher une solution.
- Le « demandeur », qui admet le problème, mais qui ne fait pas partie de la solution.
- Et « l'acheteur », qui convient du problème et se sent responsable de le résoudre.

La tâche de l'intervenant consiste dans un premier temps à s'appuyer sur l'action entreprise par la personne pour changer sa situation et, dans un deuxième temps, à en arriver à identifier ce que la personne veut déjà « acheter » pour l'amplifier. L'accent sera accordé au changement désiré, à ce qui fonctionne, aux efforts vers le futur. Ainsi, la personne qui vient chercher de l'aide se voit centrée sur ses capacités de succès et adopte une position de collaboration en déterminant ses propres objectifs : le traitement et les solutions. Pendant ce temps, l'intervenant s'assure du bon fonctionnement du processus et tâche d'amener la personne à avancer vers le stade suivant.

Toutes les personnes possèdent en elles ces trois positions, mais leur importance varie suivant les événements et les circonstances. Par exemple, une femme peut se retrouver « acheteuse » lorsqu'elle désire obtenir plus de sécurité, « demandeuse » au moment d'exiger des changements de la part de son conjoint, et « visiteuse » quant à la possibilité de rompre sa relation.

CRÉER DES ALLIANCES AVEC UN « VISITEUR »

La première étape d'intervention consiste à créer des alliances avec ces personnes. Il s'agit d'abord de comprendre les motivations de la personne pour ensuite installer la collaboration et attiser l'étincelle de la motivation. Prenons l'exemple d'une mère qui subit des pressions de la part de la DPJ parce qu'elle expose ses enfants à la violence. Ces personnes ne souhaitent pas consulter, car, rappelons-le, elles ne se reconnaissent aucun problème. La consultation équivaut donc à une punition.

« Avant de juger quelqu'un, chausse ses mocassins pendant trois lunes. »
Sagesse des Premières nations.

En présence de cette personne, l'intervenant doit se mettre dans ses mocassins pour saisir le sens de sa réalité et de ses réactions. Sa tâche consiste à découvrir ce qui importe réellement pour elle, dont ses rêves et ses aspirations, et à s'intéresser à ce qu'elle pourrait « acheter ». Comprendre son opinion et valider son point de vue, car personne n'aime se faire dire quoi faire ou quoi changer. Ainsi, on évitera des questions du type : « Comment puis-je vous aider? » puisque le « visiteur » considère qu'il n'a pas de problème. On demandera plutôt : « Qu'est-ce qui vous amène ici? »

L'intervenant installera ensuite la collaboration et utilisera pour ce faire l'écoute active. Cette écoute permet de refléter les émotions de la personne en évitant de la juger, de la conseiller, d'argumenter, de moraliser, d'enquêter ou de la rassurer. L'intervenant adoptera une attitude authentique et transparente et croira en la personne et en ses propres ressources. Le travail consiste à prendre parti pour elle, à s'intéresser au positif en elle : talents, habiletés, intérêts, succès, compétences, sans oublier sa résilience. Pour attiser l'étincelle de motivation, l'intervenant prendra soin de rechercher la motivation déjà présente et de laisser à la personne le temps de la convaincre qu'elle désire vraiment « acheter » avant de se fixer des buts.

Avec une personne qui adopte un comportement inacceptable et qui ne se remet pas en question, l'intervenant privilégiera des questions du type : « Tu as sûrement une bonne raison de vouloir rester avec cet homme, de frapper tes enfants, de perdre la tête. Comment cela t'aide-t-il? » Cette question, dénuée de jugement, suppose toutefois l'existence d'autres possibilités.

L'intervenant explorera les conséquences d'un abandon, si le « visiteur » désire cesser les rencontres. Et, si nécessaire, laissera la personne assumer les retombées de cet abandon. Si la personne n'a pas changé son point de vue à la fin, l'intervenant la complimente sur ce qu'elle a retiré de positif dans les rencontres, l'invite à revenir et ne lui donne aucune tâche à effectuer.

« Chaque fois que tu accueilles ton frère, tu accueilles la part mystérieuse de toi-même, qui se tient dans l'autre. Il en est de même pour lui, et c'est alors que l'amitié devient communion. » Sagesse des Premières Nations

CRÉER DES ALLIANCES AVEC UN DEMANDEUR DÉSESPÉRÉ OU MÉCONTENT

Le « demandeur » représente une personne peu motivée. Elle souffre et reconnaît son problème, mais ne se sent pas responsable de le résoudre. Elle peut apparaître désespérée et désorientée relativement à sa demande d'aide, et avoir perdu tout espoir. Cela peut être, par exemple, une femme victime d'un abus qui ne croit pas mériter le bonheur. Le demandeur désespéré a souvent rencontré de lourds problèmes et éprouve de grandes souffrances. Il consulte à répétition et demeure généralement passif par rapport à sa situation. Tandis que le demandeur mécontent désigne une personne qui espère un changement chez l'autre puisque cet autre correspond à la source de son problème. Cela peut être, par exemple, des parents qui recourent à des services professionnels pour faire pression sur leur fils pour qu'il consulte.

Dans le cas d'un demandeur désespéré, l'intervenant doit procéder à une écoute attentive des problèmes soulevés. Il prendra soin de valider la personne, de l'apprécier et de reconnaître ses sentiments, points de vue et expériences, même celles qui s'avèrent négatives. Il faut être disposé à tolérer la douleur, la souffrance et les problèmes, sans tenter de les réparer ou de les rendre plus « positifs », et renoncer à des dénouements heureux ou à des histoires rédemptrices. La collaboration s'installera au travers d'un état d'être empathique où l'intervenant traitera cette personne en expert.

La souffrance vécue et la perception de cette souffrance agissent de telle sorte que la personne ne trouve pas de solutions. L'intervenant surmontera cette résistance en partant du point de vue de la personne pour négocier une nouvelle vision de la situation ou pour lui faire découvrir son pouvoir : « Pourquoi être venue consulter malgré votre peu d'espoir? Comment gardez-vous espoir malgré la gravité de votre situation? Comment faire pour éviter que les choses ne s'aggravent? » Le demandeur désespéré désire acheter de l'espoir. Et l'intervenant, en travaillant sur les aspects positifs, poursuit l'objectif d'alimenter cet espoir.

Le demandeur désespéré se heurte souvent à des impossibilités. Le travail consiste à contrer ces impossibilités en utilisant des expériences contraires pour semer le doute dans ses croyances. Par exemple, on félicitera la personne de ses choix ou de ses succès actuels ou passés : « Quand votre problème est-il moins présent ou même absent? » Ou encore l'intervenant mettra en évidence son pouvoir et ses ressources : « Quels moyens avez-vous pris pour réussir cela? Quelles habiletés ont été nécessaires pour réussir ceci? » Le simple fait de répondre à ces questions, peut redonner espoir à la personne et la transformer en « acheteur ». Enfin, pour « défaire les impossibilités »,

l'intervenant pourra utiliser des personnes opposées à l'idée du demandeur désespéré : « Qui n'est pas d'accord avec cette idée? » Et l'on fera parler la personne à travers les yeux de ces personnes : « Pourquoi cette personne n'est-elle pas d'accord avec vous? Qu'est-ce qui lui fait croire que vous pouvez changer? Depuis quand? Qui d'autre partage son opinion? »

Les stratégies diffèrent avec le demandeur mécontent puisque la position de cette personne apparaît moins rigide que celle du demandeur désespéré. Il importe d'accepter son point de vue et de voir son intention positive. Prenons l'exemple de ces parents qui recourent à des services professionnels pour faire pression sur leur fils pour qu'il consulte. L'intervenant examine avec eux des situations passées pour vérifier s'ils ont déjà eu du pouvoir sur leur fils. Ce travail amène les parents à constater qu'ils n'ont jamais eu de pouvoir sur leur fils et qu'il est peu probable que les choses changent. L'intervenant lui demande alors : « Que faire puisqu'il est impossible de le changer? »

FIXER UN BUT ADÉQUAT AVEC UN VISITEUR ET UN DEMANDEUR

« Transforme tes pensées en images, rends-les vivantes, douées d'émotions, rends-les libres comme l'aigle des montagnes. Alors, elles voleront où tu veux, sans tenir compte du temps ni de la distance. » Sagesse des Premières Nations

Lorsque la personne a exprimé une plainte pour laquelle elle se sent prête à se mobiliser, la tâche de l'intervenant consiste à l'amener à formuler un but. À cette étape, l'intervenant doit toujours considérer la personne comme l'experte. Cette dernière doit choisir ce qui lui convient le mieux et se fixer des objectifs pertinents formulés dans ses propres mots : « Se débarrasser de la DPJ », « Éviter le placement », « Ne plus avoir mes parents sur le dos ». L'intervenant l'accompagnera en précisant les questions : « Quel changement la DPJ doit-elle constater pour pouvoir fermer ton dossier? » « Qu'est-ce qui va inciter tes parents à ne plus être sur ton dos? »

L'intervenant amènera ensuite la personne à se fixer des objectifs dits « vidéo », en ce sens qu'ils présentent des changements visibles, que l'on peut constater. Ces objectifs, réalistes et spécifiques, se traduiront en un langage d'action clair quant à la personne, l'endroit, le temps, l'action ou le résultat. Par exemple « Quel est le premier changement que tu désires effectuer et qui fera en sorte de diminuer la pression de la DPJ sur toi? »

Enfin, il faut transformer les problèmes en buts en reformulant les désirs de la personne : « Comment aimerais-tu que soit ta relation avec ton conjoint? » On doit mentionner la présence plutôt que l'absence de quelque chose : « Quand la violence aura disparu, que se passera-t-il à la place? » Et rediriger depuis le passé vers l'avenir : « Qu'est-ce qui sera différent quand la DPJ ne sera plus dans ta vie? »

MOBILISER LE CHANGEMENT CHEZ LE VISITEUR ET LE DEMANDEUR

« Dis-moi et j'oublierai. Montre-moi et je vais peut-être oublier. Fais-moi participer et je comprendrai. » Sagesse des Premières Nations

Le changement devient possible dans la mesure où la personne a établi des objectifs clairs. Dans un premier temps, l'intervenant tentera d'apprendre ce que fait la personne pour que les choses fonctionnent. Dans un deuxième temps, il explorera les habiletés et les succès dans tous les domaines de la vie de la personne. L'intervenant pourra identifier les obstacles que la personne a dû surmonter dans sa vie, sa résilience. Il demandera comment utiliser cette force dans la situation actuelle. Enfin, l'intervenant détaillera de façon progressive les étapes du changement : « De 1 à 10, où te situes-tu par rapport à ton objectif? » « Quand et comment as-tu réussi à être à 1 de plus? » « Quel serait le premier pas à franchir pour se rendre à tel niveau? » L'intervenant doit donner du pouvoir à la personne en la félicitant de tout progrès et en attribuant les échecs, s'il y a lieu, à l'intervenant. Il peut aussi la laisser décider de la fréquence des rencontres, des tâches, de l'approche et lui demander sa perception de l'ensemble du processus d'intervention.

EN CONCLUSION

Les intervenants prendront soin de se connecter sur les forces de la personne et non sur ses problèmes et de connaître les choses et les personnes importantes dans sa vie. Il faut croire en ces personnes et les traiter en expertes pour déceler « l'acheteur » caché et se laisser convaincre. Et, surtout, ne pas oublier de semer l'espoir.

« Nous ne faisons pas de grandes choses, seulement de petites choses avec un grand amour. » Mère Teresa

Yves Gros-Louis est psychologue et consultant en pratique privée depuis 1992. Il est formateur et conférencier en psychothérapie brève depuis 1995. Il dirige le Centre Psycho-Solutions depuis 1996 et a élaboré un modèle d'intervention original issu de l'approche orientée vers les solutions, qu'il expérimente depuis plus de dix ans.
