

Intervenir auprès des personnes non motivées ou non volontaires

Isabelle Fournier, bachelière en service social

Avec la collaboration de Michèle Brousseau, chercheure du groupe scientifique au CJQ-IU

Comment intervenir lorsqu'un jeune ne veut pas parler en entrevue ou qu'un père rejette sur quelqu'un d'autre la responsabilité de l'abus sexuel commis sur sa fille ou qu'une mère croit fermement bien encadrer son fils malgré un signalement retenu pour négligence ? Ces situations, qui mettent en scène des usagers non motivés ou non volontaires à recevoir des services, ne sont pas rares en centre jeunesse et causent parfois des difficultés aux intervenants. Qui plus est, même s'il y a signature d'une entente sur mesures volontaires, rien ne garantit la collaboration future des usagers lors d'interventions. Dans ces cas, il devient primordial de travailler deux éléments essentiels : la résistance et la motivation. Le présent texte se veut un aide-mémoire de certaines interventions à privilégier avec des usagers non motivés ou non volontaires qui résistent au changement.

❖ STADES DE CHANGEMENT

Avant d'entreprendre un processus d'aide avec un usager, plusieurs auteurs suggèrent d'identifier le stade de changement dans lequel ce dernier se situe. À cet égard, six stades ont été identifiés par Prochaska, DiClemente et Norcross (1992). Le premier stade est celui de la **précontemplation**, stade où la personne ignore ou ne considère pas avoir de problèmes. Elle vous rencontre parce qu'elle a été obligée de le faire. Cette phase est caractérisée par sa résistance à reconnaître ou à modifier ce qui cause son problème. Ensuite vient le stade de la **contemplation** où la personne est consciente du problème, pense sérieusement à le résoudre, et ce, dans les six prochains mois. Par contre, elle n'a pas encore de solution concrète en tête. Au stade de la **préparation**, la personne prend la décision de modifier ses comportements problématiques et a l'intention d'agir dans le prochain mois. Les premiers changements observables chez l'utilisateur démontrent qu'il a atteint le stade de l'**action**. Il modifie donc ses comportements ou son environnement afin de résoudre son problème. Finalement, la phase de **maintien** est caractérisée par la stabilisation du comportement et l'évitement des rechutes. La **rechute**, ou la régression à des stades antérieurs, peuvent survenir tout au long du processus.

❖ POURQUOI UNE PERSONNE RÉSISTE-T-ELLE ?

Rossignol (1999) mentionne qu'il existe plusieurs façons, selon les approches, de concevoir les échecs, les refus de collaborer et les abandons chez une personne en situation d'aide. Tout d'abord, ces réactions se manifestent en raison des **mécanismes de défense** (conscients ou non) de l'utilisateur, tels que la négation (ex. « Je n'ai jamais frappé mon enfant ! ») ou la rationalisation (ex. « J'ai complètement oublié de faire les démarches auprès de la garderie parce que j'ai été très occupée cette semaine. »). Les personnes résisteraient donc naturellement au changement. La résistance peut aussi être influencée par l'**environnement** (ex. épouse, employeur, intervenant). Par exemple, un usager peut résister parce que l'intervenant n'utilise pas une **stratégie d'intervention adaptée à son stade de changement** et parce que la plupart du temps, il ne respecte pas son rythme et va plus vite que lui. Donc, si l'utilisateur interrompt souvent une rencontre, argumente, est inattentif, ne répond pas aux questions, parle des autres ou se justifie à outrance, il se peut que les stratégies mises en branle par l'intervenant ne correspondent pas à son stade de changement (Perreault, 2005). Il se peut également que la résistance, la négation ou la mauvaise volonté perçues par les intervenants traduisent de l'**ambivalence** (Rossignol, 1999), état dans lequel arrivent souvent bien des

usagers en centre jeunesse. En somme, les mécanismes de défense, l'environnement, les stratégies d'intervention inadaptées au stade de changement et l'ambivalence peuvent contribuer à augmenter la résistance des personnes à recevoir de l'aide.

❖ RÔLE DE L'INTERVENANT : QUELLES SONT LES STRATÉGIES À UTILISER AVEC UN USAGER RÉSISTANT ?

Le tableau suivant résume quelques interventions à privilégier avec un usager non volontaire. Ces interventions visent à briser les résistances, à stimuler la motivation et à changer les comportements problématiques. Elles ne se veulent pas exhaustives et ne font qu'un survol des stratégies qui peuvent être adoptées dans de telles situations.

Interventions à privilégier avec un usager non motivé ou non volontaire

<i>Interventions</i>	<i>Précisions</i>
Faire preuve d'empathie.	Mettre des mots sur ce que l'on perçoit comme émotion chez la personne. Se mettre à sa place en essayant de comprendre son point de vue sans tenter de le modifier.
Utiliser la confrontation.	Utiliser une confrontation douce au bon moment.
Avoir une écoute active.	Poser des questions qui permettent de mieux saisir la situation. Porter attention au langage corporel.
Ne pas critiquer les efforts ou les difficultés de l'usager.	Il faut plutôt encourager ses efforts.
Explorer l'ambivalence de l'usager.	Lui permettre de l'exprimer librement et de l'explorer.
Entendre les critiques de l'usager.	Les transformer en critiques constructives. Diriger l'usager vers le service des plaintes du CJ au besoin.
Établir une balance décisionnelle (Persuasion). Faire ressortir les divergences.	Nommer les avantages et les inconvénients à maintenir et à modifier un comportement. Discuter de l'écart entre la situation actuelle et la situation désirée.
Préciser la responsabilité.	Rappeler à l'usager qu'il a une liberté de choix et d'action, même au regard du changement.
Nourrir le sentiment d'efficacité personnelle.	Amener l'usager à croire que ses actions auront un impact sur la situation qu'il désire modifier.
Clarifier les objectifs.	Aider l'usager à formuler des objectifs réalistes afin d'accroître ses chances de réussite.
Poser des questions ouvertes.	Inciter l'usager à décrire le problème, à parler de ses inquiétudes et de ses compétences pour changer et à exprimer des intentions de changement.
Éviter les argumentations.	Éviter de se retrouver dans un débat avec l'usager, ce qui augmenterait la résistance.
Travailler sur le degré de malaise et d'espoir.	Sensibiliser l'usager aux impacts positifs du changement. Mobiliser et donner de l'espoir.

(Tableau élaboré à partir de Perreault, 2005 ; Tremblay, 2005 ; Laberge & Grenier, 2002 ; Tremblay, Moisan, Laquerre & Faugeras, 2002 ; Rossignol, 1999).

Tel que mentionné précédemment, une personne peut résister si l'intervenant utilise des stratégies mal adaptées à son stade de changement. Il est donc important de bien identifier à quel stade l'usager est rendu par rapport au changement de comportement désiré (Rossignol, 1999). Le tableau suivant illustre quelques stratégies à utiliser selon le stade de changement.

❖ INTERVENTIONS À PRIVILÉGIER SELON LE STADE DE CHANGEMENT

Stades	Interventions à privilégier
Précontemplation	Créer un doute. Amener l'utilisateur à percevoir les risques associés à ses comportements. Faire ressortir les discordances.
Contemplation	Faire l'inventaire des avantages (bénéfices) et des inconvénients (coûts) à résoudre le problème (balance décisionnelle). Accroître le sentiment d'efficacité.
Préparation	Aider l'utilisateur à prévoir le meilleur cheminement à prendre. Offrir plusieurs options.
Action	Faciliter la mise en action et aider l'utilisateur à surmonter les obstacles.
Maintien	Prévenir la rechute. Encourager la stabilité.
Rechute	Recréer les conditions de motivation au changement. Explorer la rechute.

(Tableau élaboré à partir de Tremblay, 2005).

En terminant, il ne faut pas oublier que les habiletés interpersonnelles des intervenants, de même que leur capacité à former une alliance thérapeutique avec l'utilisateur, jouent un rôle primordial dans l'efficacité des interventions et, par le fait même, sur la motivation de l'utilisateur à s'impliquer dans un processus d'aide (Perreault, 2005 ; Rossignol, 1999 ; Patterson and Forgatch, 1985).

❖ RÉFÉRENCES

- LABERGE, A. – GRENIER, S. (2002). *L'autorité pour intervenir... sans nuire*. Québec : Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire.
- PATTERSON, G. R. – FORGATCH, M. S. (1985). Therapist Behavior as a Determinant for Client Noncompliance : A Paradox for the Behavior Modifier. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 53 (6), 846-851.
- PERREAULT, R. (2005). *L'entrevue motivationnelle : des stratégies efficaces pour bâtir la motivation au changement*. PowerPoint présenté à la Formation continue en toxicomanie, Québec, novembre.
- PROCHASKA, O. J. – DICLEMENTE, C. C. – NORCROSS, C. J. (1992). In Search of How People Change : Application to Addictive Behaviour. *American Psychologist*, 47 (9), 1102-1114.
- Rossignol, V. (1999). L'entrevue motivationnelle : une approche novatrice de la toxicomanie. *L'Intervenant*, 15 (2). Consulté sur le site WEB de Infnit : <http://pages.infnit.net/rossigno/webdoc9.htm>
- TREMBLAY, D. – MOISAN, S. – LAQUERRE, C. – FAUGERAS, F. (2002). *Les enjeux et les défis de l'intervention en centre jeunesse*. Module pédagogique. Québec : Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire.
- TREMBLAY, G. A. (2005). *Approche motivationnelle des troubles de la personnalité*. PowerPoint présenté au colloque interétablissements, Hôpital Douglas, Montréal, novembre.