

Construire un lien dynamique avec la personne accompagnée

Mécanismes en jeu dans la relation Accompagnateur social/Famille suivie
Techniques favorisant la création d'une dynamique dans la famille

Laurent Foubert,

Responsable du programme Inter Aide en appui à MAMPITA (Mahajanga, Madagascar)

Avertissement

Cette formation s'adresse à des Accompagnateurs sociaux (AS) déjà formés et dotés d'un minimum d'expérience. On considère donc comme acquises les formations initiales sur l'Accompagnement Familial Dynamique (AFD) et la compréhension de l'influence de la pauvreté sur les familles. Un recadrage est néanmoins fait dans le cours de cette formation.

Le formateur rappellera donc régulièrement que les caractéristiques et comportements des personnes vulnérables décrits à certains moments de la formation sont le **produit d'un environnement** social, économique et politique, qu'ils sont **temporaires** et **non attribuables à la personne**.

Il est donc exclu de les interpréter comme des positions « jugeantes » ou une condamnation.

Au contraire, cette formation donne des outils pour mieux comprendre les **causes externes** de comportements parfois déroutants (environnement socio-économique ou accompagnement...), et ne pas être dans le jugement.

De fait, elle s'appuie sur une méthodologie dont le « credo » est la **bienveillance inconditionnelle** du thérapeute (ou pour ce qui nous concerne, l'animateur) et la **valeur et les compétences de la personne accompagnée** (la thérapie centrée sur la personne de Rogers).

Avis important

Les fiches et récits d'expériences « Pratiques » sont diffusés dans le cadre du réseau d'échanges d'idées et de méthodes entre les ONG signataires de la « charte Inter Aide ».

Il est important de souligner que ces fiches ne sont pas normatives et ne prétendent en aucun cas « dire ce qu'il faudrait faire »; elles se contentent de présenter des expériences qui ont donné des résultats intéressants dans le contexte où elles ont été menées.

Les auteurs de « Pratiques » ne voient aucun inconvénient, au contraire, à ce que ces fiches soient reproduites à la condition expresse que les informations qu'elles contiennent, soient données intégralement y compris cet avis. Si elles sont citées, la source (Réseau Pratiques) et les auteurs doivent être mentionnés intégralement.

Sommaire

Présentation de la formation

1. INTRODUCTION A LA MOTIVATION

1.1. Les 4 composantes de la motivation

1.1.1. *Les objectifs (« pour quoi ? »)*

1.1.2. *Le sens (« parce que »)*

1.1.3. *Le sentiment d'efficacité personnelle (confiance)*

1.1.4. *Le partenariat*

1.2. Les 4 contraintes inhérentes aux situations de grande vulnérabilité

1.2.1. *La pauvreté épuise les capacités des personnes*

1.2.2. *La pauvreté réduit la capacité à se projeter dans l'avenir*

1.2.3. *L'exclusion, l'isolement et la stigmatisation affectent la confiance en soi...*

1.2.4. *... et présentent les relations interpersonnelles comme une difficulté ou un obstacle*

2. ACTIVITÉ 1 : Construction de la motivation

2.1. L'ambivalence

2.2. La balance décisionnelle

3. ACTIVITÉ 2 : La motivation de la famille, produit de sa relation avec l'AS

3.1. La résistance

3.2. Le réflexe correcteur

3.3. La réactance

3.4. La perception de soi

3.5. Synthèse récapitulative sur la dynamique du lien

4. ACTIVITÉ 3 : Construction de la relation dynamique

4.1. Clé 1 : le positionnement

4.1.1. *Qui parle ?*

4.1.2. *Qui voit, écoute, « sélectionne » ?*

4.1.3. *Qui décide ? (sentiment de liberté de choix)*

4.1.4. *Qui orchestre ?*

4.2. Clé 2 : quelle technique pour...

4.2.1. *Donner la parole à la personne*

- 4.2.1.1 La question ouverte
- 4.2.1.2 Le soutien
- 4.2.1.3 Cas particulier du silence
- 4.2.1.4 Le reflet
- 4.2.1.5 Cas particulier du non-verbal

4.2.2. *Aider la personne à explorer sa balance décisionnelle...*

4.2.3. *... à renforcer sa confiance en soi*

- 4.2.3.1. Recherche d'exemples proches de la famille ou d'expériences de réussite passée
- 4.2.3.2. Mettre en place des activités de maîtrise
- 4.2.3.3. L'AFD vue comme activité de maîtrise

4.2.4. *... et à prendre la décision*

- 4.2.4.1. Favoriser l'expression de la divergence et la cultiver
- 4.2.4.2. Utiliser le résumé
- 4.2.4.3. Conduire au discours-changement

4.3. Limites de ces techniques

Acronymes

AFD : Accompagnement Familial Dynamique

AS : Accompagnateur social

PS : Permanence Sociale

PF : Planification Familiale

TB : Tuberculose

VAD : Visite à Domicile

Présentation de la formation

Au-delà de la résolution immédiate de problèmes sociaux, l'AFD vise à créer une dynamique aboutissant à l'autonomie de la famille dans la résolution de ses difficultés. L'une des difficultés de cette méthodologie est qu'elle cherche à provoquer un changement chez des familles qui sont « bloquées » en raison même de leur vulnérabilité, et ce, sans se substituer à elles dans les efforts qu'elles auront à produire. Il faut en effet éviter de créer une dépendance à l'aide car elle va à l'encontre de l'autonomie de la famille.

Nous constatons tous les jours qu'il ne suffit pas toujours de donner des conseils, d'informer ou de sensibiliser, ni même d'orienter pour assurer la progression des familles. Il manque parfois ce moteur que nous nous proposons d'évoquer ici.

L'idée principale de cette formation est que **la motivation d'une famille est toujours le produit de la relation Accompagnateur Social (AS)/famille**, et non une propriété intrinsèque à la famille. C'est le lien qui crée ou détruit la motivation, en agissant sur ses différentes composantes, à commencer par le sentiment d'efficacité personnelle, incontournable dans l'acquisition de l'autonomie. C'est d'abord ce lien qui permet aux familles vulnérables d'atteindre leurs objectifs.

Le but de cette formation n'est pas de transformer les AS en psychothérapeutes, mais de montrer que **la qualité de la relation entre l'AS et la famille suivie influe favorablement ou défavorablement sur ce que nous appelons la motivation de la famille**, et donc sur sa capacité à gagner progressivement en dynamique pour atteindre l'autonomie. Elle recense des techniques d'entretien simples, que l'AS peut utiliser quotidiennement dans la pratique de son métier, et qui permettent une meilleure prise en charge des familles en Permanence Sociale (PS) ou AFD.

Cette formation s'appuie principalement sur les travaux des psychologues Carl Rogers (thérapie centrée sur la personne), Albert Bandura (sentiment d'efficacité personnelle), W. Miller et S. Rollnick (entretien motivationnel).

Elle provient également du cadre méthodologique que nous avons défini pour le « projet de vie », outil de dynamisation du volet économique de MAMPITA. Ce cadre méthodologique doit lui-même beaucoup à l'AFD...

1. INTRODUCTION À LA MOTIVATION

Objectifs :

- définir les composantes de la motivation
- les mettre en regard des caractéristiques des populations vulnérables

- Comment définissez-vous la motivation ?

→ Réponse : la motivation est ce qui pousse une personne à entreprendre une action et à faire les efforts nécessaires pour atteindre les résultats qu'elle attend de cette action (la persévérance, la patience, le changement de stratégie font donc partie de la motivation).

Mais la motivation est aussi entretenue et renforcée par les résultats des actions dont elle est le moteur. C'est dans cette relation de renforcement réciproque entre motivation et concrétisation que naît la dynamique des familles.

Trois difficultés :

- la motivation est interne à la personne et ne peut être imposée ou forcée,
- la motivation n'est pas une propriété fixe (on constate tous les jours qu'elle va et vient),
- sans elle, le travail de l'AS ne peut aboutir à des résultats satisfaisants.

La motivation se construit à partir de quatre composantes... à construire ou consolider.

1.1. Les 4 composantes de la motivation

- Quels sont les ingrédients de la motivation ? *Organiser les réponses au tableau*

1.1.1. Les objectifs (« pour quoi ? »)

Définition : *les objectifs correspondent aux bénéfices concrets que la personne attend de son action. Ces objectifs sont construits à partir des besoins ou des désirs actuels de la personne et ont donc différents degrés de priorité.*

« je n'ai pas cela ; j'en ai besoin ; je ferai donc cela pour l'obtenir »

Les objectifs ont une valeur qui dépend de l'importance que la personne leur accorde.

Les objectifs ont différents degrés de priorité, qui déterminent le moment auquel la personne attend leur concrétisation.

La définition des objectifs dépend donc de la capacité de la personne à se projeter dans le futur.

1.1.2. Le sens (« parce que »)

Définition : *le sens est la justification globale de l'action envisagée, du point de vue de la personne qui envisage cette action.*

Le sens donne de la cohérence à la vie d'une personne en réduisant l'écart entre la réalité vécue (la façon dont elle vit ses conditions de vie actuelles : rejet, inconfort, souffrance...) et la réalité voulue (la façon dont elle se représente ce que devrait être cette vie).

« Je vis cela ; ce n'est pas cela que je veux pour moi ; je vais faire cela pour changer, parce que ça me correspond mieux »

L'écart entre la réalité vécue et la réalité voulue est appelé « **divergence** ». Plus le sentiment de divergence est fort, plus le sens est fort.

Plus l'importance accordée à l'atteinte des objectifs est grande, plus le sens est fort.

Plus la personne se représente le changement comme le produit de ses efforts (plus elle s'attribue le changement), plus le sens est fort.

1.1.3. Le sentiment d'efficacité personnelle (confiance)

Définition : *le sentiment d'efficacité personnelle est la façon dont une personne **se représente / s'imagine** sa capacité à influencer sur des événements qui affectent sa vie à travers ses actions. Il diffère de la compétence et de l'auto-estime.*

Ce sentiment peut donc ne pas correspondre à la réalité, mais il a un impact réel et positif sur les performances effectives et l'acquisition de compétences des personnes.

Plus ce sentiment est élevé, plus la personne persévère dans ses projets et se relève vite de ses échecs, et plus son investissement dans la tâche et sa capacité à réguler son comportement (se tenir au plan prévu) sont importants.

Plus ce sentiment est élevé, plus il renforce le sentiment de **maîtrise** de la personne sur son environnement et plus celle-ci **s'attribuera** l'échec ou la réussite de la démarche. Ce sentiment de contrôle renforce à son tour le sentiment d'efficacité personnelle dans l'action. Le sentiment

d'efficacité personnelle est nourri par les réussites effectives ou l'analyse par la personne de ses échecs, dans une perspective d'apprentissage et de rebonds.

Dans sa version négative (sentiment d'inefficacité), la personne se sent impuissante, sans aide, inférieure, désespérée. Le sentiment d'inefficacité entraîne la résignation (acceptation d'une situation inconfortable), l'absence d'aspiration et la peur à l'idée d'entreprendre une tâche « difficile ». La personne se concentre davantage sur ses « déficiences » ou sur des tâches improductives (jeu, alcoolisme, dans leurs formes les plus nocives), que sur la tâche à accomplir. En cas de difficulté, la personne abandonne vite et en cas d'échec, elle met beaucoup de temps à se relever. Les personnes souffrant de ce sentiment entrent souvent dans un état dépressif.

1.1.4. Le partenariat

Dans la relation **d'aide**, l'accent peut être mis sur **l'aide** : il y a l'accompagnateur (l'AS) qui apporte de l'aide, dans une position active, et l'aidé, qui bénéficie de l'aide, dans une position passive.

Dans la **relation** d'aide telle que nous la pratiquons chez Mampita, le « partenariat » met l'accent sur la **relation**.

*Définition : le partenariat définit la **relation** d'aide comme une collaboration entre l'accompagnateur (l'AS, par exemple) et la personne accompagnée. Dans sa version optimale, l'un et l'autre occupent une position d'expert (expert « technique » / expert de sa propre vie) où l'accompagnateur s'appuie sur les ressources de la personne accompagnée pour renforcer à la fois l'expertise et la motivation de cette dernière.*

Le partenariat se construit. Il possède donc une dynamique qui influe sur la motivation de la personne (et de l'AS !).

Ainsi, dans le partenariat, on s'éloigne du schéma où l'accompagnateur sait et la personne accompagnée reçoit.

C'est la **relation** qui construit la motivation de la personne.

Le partenariat permet une dynamique où la personne va construire sa confiance 1) en se persuadant que sa démarche est efficace (et en le constatant « doublement »), 2) en s'installant progressivement en expert de sa situation.

C'est dans l'action (et l'accompagnement) que se construisent, se renforcent ces composantes, qui, en évoluant, construisent et renforcent à leur tour la motivation.

Mais ce n'est pas tout : il y a un ordre, une dynamique et on ne peut pas construire la motivation en commençant par n'importe quelle brique.

Exercice : Comparez les constructions suivantes, et dites pour chacune si la construction va s'effondrer ou bien tenir :

1) Renforcement du sens	1) Précision des objectifs	1) Construction du partenariat
2) Précision des objectifs	2) Renforcement du sens	2) Renforcement du sentiment d'efficacité personnelle
3) Renforcement du sentiment d'efficacité personnelle	3) Renforcement du sentiment d'efficacité personnelle	3) Renforcement du sens
4) Construction du partenariat	4) Construction du partenariat	4) Précision des objectifs

Réponses : **NON**

NON

OUI

1.2. Les 4 contraintes inhérentes aux situations de grande vulnérabilité

Le formateur rappelle que l'environnement socio-économique et politique dans lequel vivent les personnes influence leur psychologie et leur comportement et inhibe certaines de leurs capacités.

Ces « caractéristiques », temporaires et non attribuables à la personne, peuvent interférer dans l'accompagnement et donner l'illusion à l'AS que la personne « n'est pas motivée ». L'AS doit donc en connaître les manifestations et l'origine, pour aider la personne à se défaire de l'étau de l'environnement et à se reconstruire.

1.2.1. La pauvreté épuise les capacités des personnes

Les personnes plongées dans une situation de grande pauvreté manifestent fréquemment des comportements « contre-productifs » ou « irrationnels », prennent les mauvaises décisions, ne savent pas tirer parti des services qui leur permettraient de sortir de la pauvreté...

Ce qui explique ce comportement n'est pas le manque de capacités, d'éducation ou de « morale », ni aucune autre cause interne, mais la **situation de pauvreté elle-même**.

La pauvreté pèse, étrange. Elle mobilise et consomme la majorité des ressources intellectuelles d'une personne, qui se trouvent épuisées au moment de faire les « bons » choix ou de réguler le comportement (cette notion de régulation du comportement est à la source de l'autonomie, qui est la capacité à définir ses propres choix et à suivre ses propres règles dans un but donné).

Gérer en permanence des revenus irréguliers, arbitrer entre des dépenses qui sont toutes prioritaires et faire donc le choix difficile de renoncer à certaines est l'état d'hyperactivité dans lequel une personne se débat au quotidien quand elle subit l'étau de la pauvreté. Ce « mode survie » est épuisant et rend tout effort supplémentaire pénible.

Dans ces conditions, la construction et le maintien d'un sens à l'action sont fortement compromis.

1.2.2. La pauvreté réduit la capacité à se projeter dans l'avenir

La pression exercée par l'état de survie oblige la personne à se concentrer sur le présent et l'empêche de planifier des actions ou d'échafauder des objectifs qui permettraient d'améliorer ses conditions de vie à moyen ou long terme.

De même, la personne parvient difficilement, seule, à prendre le recul nécessaire pour réfléchir aux causes de la situation dans laquelle elle se trouve et a du mal à « prioriser ».

Dans ces conditions, l'analyse des besoins, leur traduction en objectifs et la mise en place d'une stratégie permettant de les atteindre, ne serait-ce qu'à court terme, deviennent difficiles.

1.2.3. L'exclusion, l'isolement et la stigmatisation affectent la confiance en soi...

L'exclusion, cause majeure de la pauvreté, l'isolement social et l'image négative que la société renvoie aux personnes vulnérables et qu'ils finissent par internaliser, affectent la confiance en soi : la pauvreté est perçue comme un destin, contre lequel on ne peut rien faire.

Outre le fait que cette condition décourage encore toute tentative de projeter un changement dans le futur, elle interdit à la personne de se concevoir à l'origine du changement, de se l'attribuer. Elle se conçoit comme le jouet de forces extérieures qui la dépassent. Tout est livré à la chance et exprimé au conditionnel (« si... ») et dans ces représentations, la personne ne maîtrise rien.

A cela s'ajoute le fait que le sentiment d'efficacité personnelle est fortement influencé par un mécanisme de comparaison sociale : ce que je vois de l'extérieur, à commencer par l'image dont j'ai hérité de mes parents (transmission transgénérationnelle), influence ma propre conception de ma capacité à faire face aux défis de la vie.

Enfin, la personne est en permanence obligée d'inhiber ses envies ou de faire taire ses besoins en raison de l'insuffisance de ses ressources économiques. Ce mécanisme d'inhibition a un fort impact sur la possibilité de former des souhaits d'amélioration et compromet l'émergence d'un nouveau sens et des objectifs d'amélioration. Au contraire, elle génère chez la personne un sentiment d'inefficacité personnelle dont la fonction est d'éviter le conflit entre la volonté d'améliorer et son inhibition immédiate.

Dans ces conditions, l'existence d'un sentiment d'efficacité personnelle fort est aussi compromise.

1.2.4. ... et présentent les relations interpersonnelles comme une difficulté ou un obstacle

De la même manière, l'exclusion, l'isolement, et la **honte** persuadent la personne qu'elle n'a droit à rien, que l'accès aux services lui est refusé, qu'il est « normal » que le personnel de ces services la traite avec négligence ou violence (morale, financière). La rupture des liens et la violence des rapports sociaux sont eux aussi intégrés au fonctionnement « normal » du quotidien.

Dans la mesure où l'isolement augmente fortement le sentiment de vulnérabilité, l'idée d'un contact avec l'« extérieur » est ressentie comme une prise de risque et une menace. L'angoisse et la peur dominant donc les relations de la personne avec tout individu travaillant dans un service, y compris un service d'aide sociale...

Enfin, les liens de solidarité traditionnelle étant brisés, la notion de confiance interpersonnelle est fortement affaiblie.

Dans ces conditions, la mise en place d'un partenariat ne va pas de soi.

CONCLUSION : les éléments nécessaires à la motivation et les contraintes qui pèsent sur le comportement des populations vulnérables s'opposent pied à pied...

2. Activité 1

Objectifs de l'activité : montrer que...

- la motivation d'une famille n'est jamais construite ou absente dès le premier contact

Déroulement de l'activité

- On fait faire le jeu de rôle à deux AS...

Situation 1 :

Une personne vient en permanence sociale (PS) pour des violences conjugales qui durent depuis 10 ans. Les enfants sont eux aussi victimes de ces violences. Elle dit que cette situation n'est pas supportable et ne peut plus durer et qu'elle vient pour demander de l'aide. L'AS lui répond qu'elle comprend la situation, qu'effectivement ce n'est pas normal et que le comportement du mari n'est pas acceptable. Elle va faire quelque chose pour l'aider. Elle lui explique que le Collectif des droits de l'Enfant (CDEF) peut intervenir et qu'elle va la référer là-bas pour demander l'éloignement du mari. La femme dit que le CDEF est loin de chez elle et qu'elle n'a personne pour garder ses enfants...

Situation 2 :

Une personne vient en PS car elle a des problèmes familiaux et économiques. Elle se dit très fatiguée et explique qu'elle ne peut plus s'occuper ni de ses enfants ni de son activité. Elle se tient la poitrine et tousse continuellement en essayant de s'expliquer. Elle semble avoir honte. L'AS lui demande comment elle vit la situation. La personne commence à raconter ses difficultés économiques, mais s'arrête de parler. L'AS dit : « vous restez silencieuse »

- Quel est le point commun entre les deux femmes présentées en Situation 1 et en 2 ?

Un indice : la première connaît l'existence du CDEF, et la seconde sait qu'elle a la tuberculose (TB) et connaît les programmes qui permettraient de la prendre en charge

→ Analyse de la Situation 1 : la personne souffre et souhaite que la violence du mari cesse ; elle vit cependant cette situation depuis 10 ans, en connaissant des moyens d'y mettre fin (le premier étant la séparation) ; d'un côté, elle veut que la situation change, d'un autre, elle a peur du changement ; elle vient en PS et demande explicitement l'aide de l'AS car elle dit ne plus supporter la situation ; pourtant, elle recule devant la solution proposée par l'AS ; d'un côté elle veut être aidée, de l'autre, elle redoute cette aide et est tentée de s'y soustraire.

→ Analyse de la Situation 2 : cette personne souffre également, tous les aspects de sa vie sont menacés et elle voudrait guérir ; cependant, elle a fui le traitement ; d'un côté elle veut guérir, d'un autre, elle fuit la solution / d'un côté elle vient demander de l'aide, de l'autre, elle cache les vraies raisons de sa venue, et essaie d'échapper d'avance à cette aide.

→ Conclusion : ces deux personnes « veulent » ET « ne veulent pas » (de l'aide et une solution) car quelque chose bloque leurs tentatives de changement : la peur (de l'inconnu, du risque...) la honte...

2.1. L'ambivalence

Définition : *l'ambivalence est l'état normal d'une personne qui vient chercher de l'aide, mais résiste en même temps à ce qui peut changer sa situation (relation d'aide, conseils, nouveaux comportements).*



L'AS doit **accepter** cette ambivalence, car elle est **normale** ! Toute nouvelle famille est dans cet état, qui se traduit par un sentiment d'enlèvement dans la situation présente.

La situation actuelle est parfois la seule chose que la personne connaisse. Paradoxalement, cette situation qui la fait souffrir lui donne aussi un sentiment de « sécurité » : ça au moins, je connais. Tandis que la « nouvelle situation » est totalement inconnue et présente donc une insécurité qui semble supérieure à celle de la situation actuelle.

Tant qu'il y a de l'ambivalence, la motivation de la personne n'est pas construite et l'AS n'a pas fini de renforcer la dynamique de la famille.

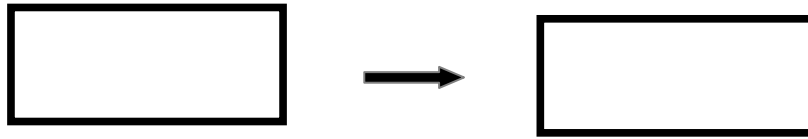
L'ambivalence **s'oppose** à la motivation, **mais permet également de la construire** (nous verrons plus tard comment)...

Pourquoi ? C'est en acceptant cette ambivalence, en la formulant et en l'explorant que l'on découvre les représentations qui décident **en même temps** la personne à agir ou à ne pas agir, et la maintiennent dans le **statu quo**. La comprendre permet le déblocage.

Ce système est appelé « **balance décisionnelle** ». Voyons comment il fonctionne...

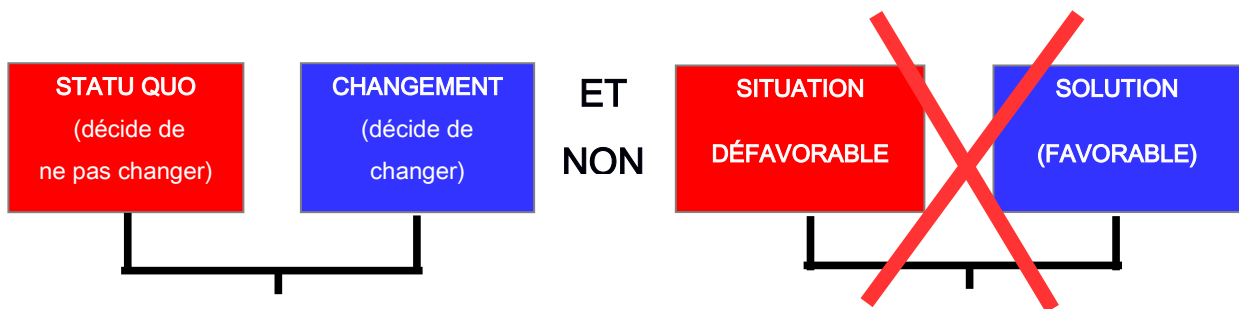
2.2. La balance décisionnelle

- Comment décrivez-vous simplement la résolution d'un problème par la famille ?

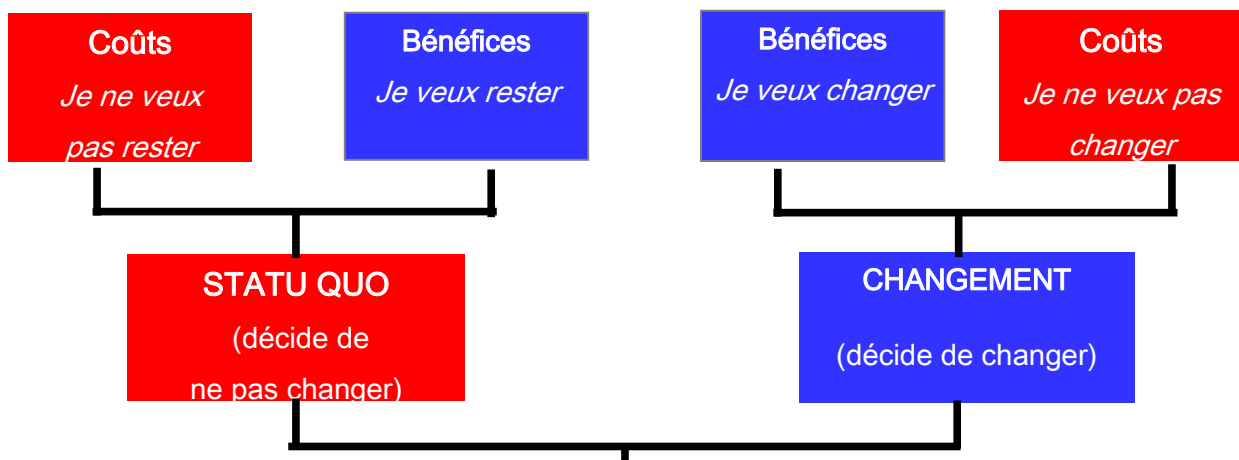


Les réponses qui tendent vers le schéma : situation négative → situation positive relèvent du réflexe correcteur (notion qui sera traitée par la suite)

La balance décisionnelle décrit le processus de décision comme une balance où l'on aurait **d'un côté le statu quo** (la décision de ne pas changer) et **de l'autre côté le changement** (la décision de changer). C'est la base de cette balance.



Clé de compréhension de cette balance et clé de compréhension de toute décision de changement : **chaque côté a ses avantages réels ET ses inconvénients réels.**



La balance décisionnelle n'oppose pas les inconvénients d'une situation (situation actuelle) aux avantages d'une autre situation (ce qui remplacerait la situation actuelle et le chemin qui conduirait à cette nouvelle situation), **mais les bénéfices et les coûts (les inconvénients) réels que la personne perçoit et anticipe dans chaque situation.**

Or, si la personne a décidé de ne pas changer (si elle est devant vous), c'est que le statu quo lui offre un **équilibre**, un **état de stabilité**, qu'elle préfère conserver plutôt que de prendre le risque d'un état instable qui accentuera son sentiment de vulnérabilité.

(On retrouve ici l'analyse systémique).

Toute perspective de changement provoque donc une peur, une « violence » plus ou moins aiguë, que la personne essaie d'abord d'éviter (pour des raisons que nous verrons plus loin), même si elle le désire : de là naît l'ambivalence.

La balance fonctionne dans le sens de la conservation de l'équilibre : toute avancée vers le changement est compensée par un mouvement de retour vers le statu quo.

Il en va de même dans la relation accompagnateur / aidé : plus l'accompagnateur appuie du côté du changement, plus la personne accompagnée appuie du côté du statu quo ; autrement dit, plus l'accompagnateur insiste, argumente en faveur du changement, plus il renforce la volonté de la personne accompagnée de préserver son équilibre actuel, le statu quo et sa paralysie.

L'intervention de l'AS, même partant d'une bonne volonté, peut empêcher la construction de la motivation (de la dynamique) de la famille. Elle peut aussi, bien sûr, l'aider à la construire.

Plus encore, l'AS fait TOUJOURS soit l'un, soit l'autre, car c'est la qualité de la relation accompagnateur / aidé qui construit ou détruit la motivation de la personne aidée.

3. Activité 2

Objectifs de l'activité : montrer que...

– la motivation d'une famille est le produit de la relation entre l'accompagnateur et la personne accompagnée

- Pouvez-vous dire ce qui montre que la personne en Situation 1 a commencé à refuser la coopération avec l'AS ?

→ Réponse : la double excuse de l'éloignement et des enfants

- Pouvez-vous citer d'autres exemples de ce type de réaction, tirés de votre pratique quotidienne ? *Collecter les réponses, les garder.*
- Comment réagissez-vous face à cela ? *Collecter les réponses, les garder.*
- Si l'on résume, que signifient ces réactions ?

→ Réponse : la relation entre l'AS et la personne est mal vécue par la personne, qui s'oppose ou refuse de collaborer. Ces réactions renvoient à un même phénomène fondamental dans la relation d'aide : la **résistance**.

3.1. La résistance

Il y a résistance quand la personne aidée s'oppose à la relation d'aide.

Définition : *Chez la personne aidée, attitude de refus, de fuite ou de remise en question de la pertinence de la relation d'aide et/ou des idées ou projets d'action qu'elle propose.*

La résistance peut se manifester sous différentes formes et à divers degrés d'intensité.

A quoi reconnaît-on la résistance ? La personne...

Argumente : s'oppose à tout ce que dit l'accompagnateur ou ne tient pas compte de ce qu'il dit	Interrompt : coupe la parole, élève la voix	Nie : trouve des excuses, minimise les risques ou les inconvénients, dit ne pas désirer changer	Ignore : ne fait pas attention, donne des réponses qui n'en sont pas, dévie le sujet, ne réagit pas, est passive
		« Tsy manina ! »	La personne rit
		La personne dit ne pas avoir le temps pour la Visite A Domicile (VAD).	La personne ne vient pas aux rendez-vous ou dit être sur le point de partir

La résistance est normale, elle fait partie de la dynamique de toute relation d'aide, car quand elle n'est pas le signal d'un ajustement nécessaire de la relation, elle reflète l'état de toute personne qui n'a pas encore construit et consolidé sa motivation, c'est-à-dire de toutes les familles qui viennent vous voir...

La résistance est le signe qu'un réajustement rapide dans la relation accompagnateur/aidé est nécessaire. Mais à quel niveau ?

Apprécier la qualité du lien et son impact sur la motivation en Situation 1

→ Analyse de la situation 1 : C'est l'AS qui réagit, prend la parole et décide des suites de l'entretien ; juge en pensant faire preuve d'empathie et se substitue à la volonté de la famille en prenant une décision lourde d'implications ; ne s'intéresse pas aux motivations de la femme, et notamment à celles qui l'ont fait supporter cette situation pendant 10 ans ; la personne vit certainement cela comme une violence et s'empressera de ne pas revenir en PS ou de fuir les rendez-vous de l'AS.

3.2. Le réflexe correcteur

La réaction du premier AS est fréquente et part d'un bon sentiment. Mais elle est catastrophique : elle obéit au réflexe correcteur.

Principe: *L'« accompagnateur » a le réflexe naturel de vouloir corriger une situation problématique, pour le bien de la personne aidée. Mais il est souvent trop pressé de corriger cette situation et il est certain d'avoir la solution. Il veut convaincre, argumente, se confronte, et veut imposer la solution. Il est l'expert.*

La personne aidée vit cela comme une violence, résiste, conteste, se persuade que la relation d'aide est mauvaise. Cette réaction de la personne aidée est très fréquente, mais peut se manifester différemment (refus brutal de collaboration, fuite progressive).

Cette réaction s'explique par...

3.3. La réactance

Le comportement de la personne obéira sans doute au principe de réactance.

Principe : *Lorsque la liberté de choix d'une personne est réduite ou menacée, elle essaie de retrouver sa liberté en adoptant un comportement contraire à son intérêt.*

Cette personne a de toute évidence besoin d'une aide, mais va la fuir et s'enfermer dans sa situation pour échapper à la décision de l'AS.

3.4. La perception de soi

La théorie de Bem nous montre comment l'accompagnateur peut finir par persuader la personne aidée qu'elle doit conserver sa situation actuelle, rien qu'en l'obligeant à argumenter en faveur du statu quo (l'accompagnateur insiste et argumente sur les avantages du changement et les inconvénients du statu quo, donc la personne appuie du côté opposé).

Principe : *on finit par se persuader de ce que l'on dit, même si cette idée n'était pas la nôtre ou que l'on y était opposé au départ, rien qu'en s'écoutant le dire...*

Ce mécanisme est terriblement efficace pour détruire la motivation si l'AS appuie trop violemment d'un côté de la balance décisionnelle. Ce que dit la personne pour défendre les avantages du statu quo, par exemple, va influencer son comportement.

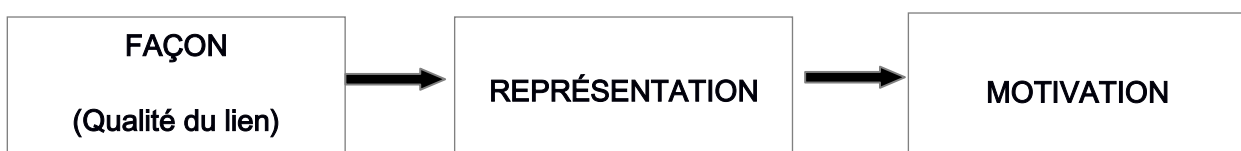
- Reprenons la Situation 1 : Que pouvez-vous prévoir à la lumière de la balance décisionnelle et de la théorie de Bem ?

→ **Réponse** : L'AS critique le mari et insiste pour que la femme le quitte. La balance décisionnelle fonctionne : la femme va défendre son mari. Si l'AS insiste, la femme finira par se persuader que ce n'est pas elle, mais son mari, qu'elle doit protéger, simplement en s'entendant le défendre. Elle repartira en se sentant elle-même coupable et en ayant renoncé à changer sa condition.

→ La façon dont une solution est envisagée (qui décide vraiment ? à quel moment ?...) décide de la manière dont la famille se représente cette solution et choisit de l'adopter ou non.

Autre façon de le dire : la motivation d'une personne à s'engager dans un changement, à prendre le risque de changer est le produit, l'image de la relation qu'elle entretient avec la personne chargée de l'aider, le produit d'une interaction personnelle.

→ Ce n'est pas parce qu'une solution semble « bonne » qu'elle sera adoptée par la famille et que le fait de la proposer aidera cette dernière. C'est parfois le contraire ! Une AS peut casser la motivation d'une famille à travailler avec elle et lui faire abandonner une démarche dont elle a besoin (décider de rester ainsi), en proposant une solution qui semble bonne de l'extérieur.



3.5. Synthèse récapitulative sur la dynamique du lien

En début d'accompagnement, la situation de la personne est un **équilibre** d'éléments « positifs » et « négatifs », dont la fonction est de créer une forme de stabilité dans sa vie. Cet équilibre constitue l'architecture de l'**ambivalence**.

Même les aspects négatifs d'une situation ont donc une fonction « bénéfique » : si **vous** mettez la personne en position de changer sa vie, vous créez de l'**angoisse**.

Pour éviter l'angoisse, la personne peut vouloir préserver le système (le statu quo) et refuser l'aide qui lui permettra de changer. C'est donc l'ambivalence **ET** le fait que l'accompagnateur ne prenne pas en compte cette ambivalence créent la **résistance**.

C'est ainsi que l'accompagnement peut détruire la motivation d'une personne, au lieu de la construire.

Que faire ?

Aider la personne à construire elle-même les enjeux de l'accompagnement (priorisation), les pistes qui conduiront à la résolution de ces problèmes et la motivation qui permettra d'atteindre ces objectifs. Comment ?

1. En évitant les pièges de la relation d'aide, en commençant par accepter l'ambivalence.
2. En utilisant les outils permettant à la personne d'explorer son ambivalence et sa balance décisionnelle (inconvenients et avantages du statu quo, inconvenients et avantages du changement), et de construire sa motivation.

Inciter la personne à parler des avantages du statu quo et des inconvenients du changement n'est pas l'encourager à rester dans la situation actuelle, mais l'aider au contraire à se rendre maîtresse de ses peurs et à trouver le nouvel équilibre dont elle a besoin pour décider du changement.

4. Activité 3

Objectifs de l'activité :

- définir les éléments qui contribuent à construire une relation dynamique
- connaître les outils permettant de guider la personne vers la décision de changement

Nous venons de voir ce qui détruit la motivation. Voyons maintenant ce qui la construit.

Apprécier la qualité du lien et son impact sur la motivation en Situation 2

→ Analyse de la situation 2 : L'AS donne la parole à la personne ; ne se précipite pas vers une solution (consultation pour TB suspectée) ; veut aider la personne à exprimer sa peur de nommer la TB et d'être orientée vers une structure médicale en « reflétant » un silence qui signifie que quelque chose empêche cette femme de se décider à agir et l'oblige à déformer la réalité ; lui donne les moyens de dépasser ce premier blocage, en utilisant un « reflet » ; la confiance va se construire et le vrai sens de sa visite (aide à la prise en charge de sa maladie) va ressortir.

Contrairement aux idées reçues, une intervention qui peut sembler minimale de la part de l'accompagnateur est beaucoup plus efficace qu'une intervention « musclée ». Entrons dans le détail.

4.1. Clé 1 : le positionnement

4.1.1. Qui parle ?

La parole aide la personne à se libérer de ses peurs, à maîtriser les difficultés qu'elle rencontre en les comprenant mieux et en découvrant des aspects qu'elle ne voyait pas auparavant. Elle aide aussi la personne à construire sa confiance envers l'AS. Plus la parole progresse, plus les solutions se dessinent et plus la décision se construit.

L'expression d'un malaise signifie parfois la résolution même de ce malaise.

L'AS doit donc utiliser toutes les méthodes appropriées (cf. ci-dessous) pour faire parler la personne. Elle dirige ainsi l'entretien sans monopoliser la parole.

Principe : le temps de parole respectif de l'accompagnateur et de la personne accompagnée influe sur le niveau de motivation de la personne accompagnée selon le schéma suivant :

Motivation faible	Motivation forte

4.1.2. Qui voit, écoute, « sélectionne » ?

La force du partenariat est qu'il constitue un nouvel environnement, un nouveau cadre, qui va agir sur la personne aidée en lui renvoyant une image plus complète de ce qui constitue sa motivation (reconstruire), en sélectionnant les éléments qui contribueront à construire la décision de changer, et en encourageant l'installation de la personne en position d'expert (efficacité personnelle).

Domaine d'expertise de l'accompagnateur : l'empathie

L'empathie n'est pas une qualité morale, mais une compétence technique ! Elle est l'aptitude de l'AS à se « mettre à la place » de la personne qu'elle accompagne, à saisir et refléter ses émotions, les mouvements de sa pensée à travers ce qu'elle dit (et ne dit pas) et à travers ce que montre son corps (le non-verbal), en toute neutralité et sans jugement.

L'empathie implique l'ouverture et la bienveillance de l'accompagnateur.

L'empathie est essentielle dans la construction du partenariat et de la motivation, car elle permet à l'accompagnateur de saisir et sélectionner des réactions de la personne accompagnée qui contribueront à construire sa motivation.

4.1.3. Qui décide ? (sentiment de liberté de choix)

A l'opposé de la réactance, plus la personne a le sentiment d'avoir le contrôle de la situation (que l'AS respectera ses choix et ne lui imposera rien), plus facilement et plus fermement elle se décidera à entreprendre des démarches pour le changement.

Le sentiment de liberté est donc l'un des premiers éléments du cadre à mettre en place en début d'accompagnement.

Il est à entretenir en permanence avec des phrases telles que « je souhaite travailler avec vous, mais avant cela vous devez savoir que jamais je ne prendrai de décision à votre place » ou « vous serez toujours libre de choisir, car vous êtes la seule à savoir si une solution est bonne pour vous. »

Prononcer une telle phrase peut faire passer du refus d'une solution à son adoption.

4.1.4. Qui orchestre ?

La personne aidée a son propre rythme de construction de sa motivation, mais elle passe généralement par les stades suivants lors qu'elle arrive à la construire :

« Brouillard » de besoins et d'objectifs, coupé du futur, difficultés à faire des choix dans son propre intérêt	Résistance à l'aide	Premières avancées dans la réalisation de ses objectifs, puis « découverte » de ses capacités, se « surprend »	Motivation, capacité à faire des plans et les exécuter seul, autonomie
---	---------------------	--	--

L'accompagnateur doit respecter ce rythme sous peine de produire de la résistance !

C'est donc lui qui oriente le travail d'accompagnement sur les points qui conviennent aux différents stades de la motivation de la personne.

Un AS qui aborderait un problème psychosocial lourd avant que la mise en confiance (MEC) ne soit établie brûlerait les étapes et provoquerait inévitablement de la résistance.

4.2. Clé 2 : quelle technique pour...

4.2.1. Donner la parole à la personne

- Quelles techniques utiliseriez-vous pour favoriser l'expression de la famille ?

4.2.1.1 La question ouverte

- Donnez des exemples de questions ouvertes et de questions fermées

Définition : toute question à laquelle on ne répond pas par « oui », « non », ou par une option incluse dans la question (ou... ou...)

La question ouverte favorise la prise de parole et l'exploration du sujet par la personne et fait ressortir ses préoccupations actuelles car elle n'impose pas de cadre.

Elle n'enferme pas la personne dans le choix des réponses et n'est pas jugeante : il n'y a pas de bonne ou mauvaise réponse à une question ouverte. Elle contribue petit à petit à construire la position d'expert de la personne.

La question fermée répond à vos besoins et non à ceux de la personne.

L'AS doit faire attention à la direction que prend la réponse et au ton qu'elle prend :

- un changement de sujet est la marque d'une résistance ou montre que le sujet qui intéresse vraiment la personne n'est pas celui que l'on croyait ;
- si la personne se concentre sur un détail particulier, c'est que c'est là que se situe son attention, ou qu'elle choisit le détail qui « cache la forêt » ;
- si la personne a une réaction particulière (violence, mépris, tristesse, découragement), il faut explorer l'origine de cette émotion ;
- de toute façon, il faut **toujours essayer de confirmer l'impression** en creusant d'une manière ou d'une autre.

4.2.1.2. Le soutien

Définition : le soutien est une technique de communication simple permettant à l'accompagnateur d'encourager et de valoriser la parole ou la démarche de la personne. Il consiste en de courtes interventions (qui ne coupent pas la parole de l'autre) du type : « je trouve ça super que... », « c'est une idée vraiment intéressante... », « c'est vous qui déciderez... », « oui, je vois... »

Exemple : « J'apprécie vraiment que vous vouliez continuer dans cette voie. Vous avez dû dépasser vos peurs pour commencer. »

Le soutien aide la personne à renforcer son sentiment d'efficacité personnelle et de contrôle.

Il renforce en même temps la relation en rappelant sans cesse la collaboration.

Comme il construit la confiance entre aidé et accompagnateur, il encourage l'énonciation de peurs et blocages, qui permet ensuite de les traiter et de les dépasser. Il encourage en même temps l'émergence d'énoncés motivationnels : « je préfère cela, car je veux... »

4.2.1.3. Cas particulier du silence

- En général, que faites-vous lorsque la personne se tait ?
- Comment interprétez-vous ce silence ?

Principe : le silence est un moment important de la conversation. Il vous indique que quelque chose de sérieux se passe chez la personne, soit au niveau de ses idées, soit dans la façon dont elle vit cette conversation (peur, par exemple) ET/OU que la personne s'apprête à dire des choses importantes (sujet difficile, décision difficile...)

Conseils : devant le silence...

- n'essayez pas de meubler, ne complétez pas la phrase, essayez vous aussi dans un premier temps de garder le silence et d'observer ce qui se passe dans le non-verbal (si vous reprenez la parole, la personne ne retrouvera peut-être jamais le courage de se confronter à l'idée qu'elle va exposer) ;
- pendant ce temps, demandez-vous pourquoi ce silence ? pourquoi maintenant ? pourquoi sur ce sujet ? y a-t-il une idée que la personne refuse d'aborder mais qui occupe trop son esprit pour la laisser parler tranquille ?
- si la personne ne reprend pas la parole, utilisez la technique du « reflet »...

4.2.1.4. Le reflet

Le reflet est une **technique-clé** de l'entretien motivationnel à **maîtriser absolument**.

Son efficacité repose sur le fait que, comme tout un chacun, la personne accompagnée ne possède par une image complète et « objective » d'elle-même : certaines de ses réactions lui échappent, elle ne fait pas le lien entre certaines idées complémentaires ou contradictoires,

elle ne fait pas le lien entre son comportement, ses démarches, certains éléments de sa vie et les idées qu'elle exprime... ou elle refuse de faire ce lien.

Elle repose sur un principe plus général encore dans la relation d'aide : le **non-dit** est votre pire ennemi, et est toujours un foyer de souffrance, de conflit ou de violence chez la personne : tant que le non-dit reste non-dit, il **AGIT** sur la personne pour la détruire

Définition : le reflet est une affirmation qui renvoie à la personne l'image que l'accompagnateur perçoit d'elle et de la situation en ce moment précis. Le reflet peut être simple (exemple 1), double (exemple 2), sous-évalué (exemple 3) ou surévalué (exemple 4).

Le reflet permet de sélectionner des éléments de motivation, sans les imposer.

Le reflet est toujours suivi du silence de la personne qui reflète : ce silence est primordial, car il ménage un temps où le reflet « travaille » la personne et l'oblige à élaborer une nouvelle image, pour finalement la formuler et se l'entendre dire (perception de soi).

- Exemple 1 : « Vous restez silencieuse » / « Ce sujet vous tient à cœur... » / « Vous regardez le mur... » / il peut être une forme de répétition : « vous venez de me dire que le Tribunal vous fait peur »
- Exemple 2 : [ici on reflète l'ambivalence en utilisant la balance décisionnelle]
B : « Je ne veux pas faire de la PF. Tous mes amis me déconseillent de le faire ».
Vous : « [D'un côté] Vous avez du mal à aller contre les conseils de vos amis, et en même temps [de l'autre côté], vous ne voulez plus avoir d'enfant.
- Exemple 3 : B : « Mon mari surveille toujours ce que je fais ! »
Vous : « Il est curieux. »
B : « Curieux, non ! Il est jaloux ! »
- Exemple 4 : B : « Mon mari surveille toujours ce que je fais ! »
Vous : « Il vous rend furieuse. »
B : « Non, je ne dirais pas ça, il me dérange un peu. »

Le reflet demande de l'empathie et un ton le plus neutre possible, et ne doit contenir aucune forme d'ironie. Il demande aussi de la part de l'accompagnateur le courage d'aborder les problèmes au moment exact où ils se manifestent. Un non-dit laissé de côté durant l'accompagnement fait dominer le traumatisme sur la relation, contamine les échanges et l'image de l'accompagnateur.

Le reflet demande souvent de l'accompagnateur une intelligence de la situation, dans le cas où ce que dit ou fait la personne est en contradiction avec la démarche qu'elle entreprend ou la réalité de ce qu'elle vit.

Il est un puissant outil de libération de la parole et d'incitation de la personne à explorer un domaine qu'elle refuse d'aborder. Il oriente la personne vers sa motivation.

4.2.1.5. Cas particulier du non-verbal

Le non-verbal est le deuxième langage d'une relation. Il parle en même temps que la personne, souvent sans que celle-ci en ait conscience, et exprime ce qu'elle ne peut/veut dire.

Il peut signaler un problème important ou un type de réaction chez la personne ou mettre en évidence les bons ou les mauvais moments d'une relation.

Le non-verbal vous donne souvent accès au côté de la balance décisionnelle que la personne refuse d'explorer.

L'outil le plus efficace pour exploiter le non-verbal est le reflet.

Etude de cas :

L'AS visite une famille en AFD qui a plusieurs priorités « classiques », mais aussi un problème psychosocial lourd : le viol de la fille aînée de 14 ans, qui s'est retrouvée enceinte et a gardé l'enfant.

La grand-mère, la fille-mère et son petit garçon d'un an sont là. La fille écoute sans vraiment participer, mais fait face à l'AS. Sa mère affiche un visage ouvert.

La VAD se passe normalement dans les premiers moments, lorsque l'AS évoque les démarches entamées pour les papiers de la grand-mère et du petit-fils. Ces démarches n'avancent pas pour ce dernier, mais vont bon train pour la première, sans raison apparente. L'AS saisit l'occasion pour aborder le thème du viol, en demandant à la mère et à la fille comment elles ont vécu et vivent cette situation.

A ce moment, le visage de la mère change et devient ironique, elle se tait et tourne le dos à sa fille pour regarder par la fenêtre. La fille, elle, se met à regarder désespérément le dos de sa mère, tout en disant que non, tout va bien, tout est normal...

- Comment réagiriez-vous ? [on attend l'utilisation du reflet]

4.2.2. Aider la personne à explorer sa balance décisionnelle...

Nous avons vu quelques techniques-clés pour aider la personne à explorer sa balance décisionnelle :

- la question ouverte : permet de laisser la personne orienter l'entretien vers ce qui l'occupe et de ne pas limiter ce qu'elle peut dire aux options que vous envisagez vous-même ;
- le soutien : incite la personne à creuser ses idées en renforçant sa confiance et en affirmant l'esprit d'ouverture de l'accompagnateur ;

exemple : « C'est courageux de votre part d'affronter ce problème. Et la solution que vous proposez est vraiment intéressante. »

- le (double) reflet encourage la personne à résoudre une contradiction (son ambivalence) et à la dépasser en exprimant ses blocages :

exemple 2 ci-dessus.

- Comment réagissez-vous à ces situations ?

phrase 1 : la personne explique sa situation et dit que c'est trop dur [empathie : reflet simple]

phrase 2 : la personne dit que son mari boit et n'est pas revenu à la maison depuis... [silence : reflet simple sur le non-verbal]

Cas particulier de la résistance

Nous avons vu que la résistance est le signe que quelque chose doit être ajusté dans la relation d'aide. Mais elle manifeste aussi la présence de ce qui bloque la personne, de ce qu'elle refuse d'affronter : **c'est l'indication d'une piste à exploiter !**

- Pouvez-vous citer les indicateurs de résistance ?
- Comment réagissez-vous à ces situations ?

phrase 1 : « *je viens vous voir, mais de toute façon ça ne changera rien* » [ambivalence : double reflet]

phrase 2 : « *je viens ici car j'ai des problèmes dans ma famille et que je ne sais plus quoi faire* » (la personne est de profil et regarde le mur) [communication : reflet simple sur le non-verbal]

phrase 3 : « *je sais que ce que nous disons là est juste, mais jamais je ne le ferai* » [résistance : double reflet]

Outils à utiliser :

- le reflet → un exemple dans le domaine économique :

B. : « *Je ne veux pas arrêter de vendre du charbon. J'ai toujours fait ça.* »

V. : « *Vous avez des difficultés à vous imaginer exercer une autre activité, car vous la connaissez et elle vous rassure. Et d'un autre côté, vous vous inquiétez pour votre famille parce que cette activité ne génère pas assez de revenus.* »

- enlever l'attention du point problématique pour y revenir plus tard → exemple :

B. : « *Je ne veux pas arrêter de vendre du charbon. J'ai toujours fait ça.* »

V. : « *Il ne faut pas vouloir tout changer. Je ne vous parle pas d'arrêter, ce n'est peut-être pas le moment d'en parler. Nous y reviendrons plus tard si vous le voulez pour y réfléchir.* »

!!! : n'imaginez pas que vous retirez l'idée de l'esprit de la personne en faisant cela : vous la retirez de l'entretien. En revanche, il y a de fortes chances que la personne revienne d'elle-même sur le sujet... convaincue. Un travail d'auto-persuasion (de résolution du conflit) se sera fait chez la personne.

- affirmer la liberté de la personne → exemple :

V : « *Il ne faut pas vous sentir obligé. Personne ne vous demande de faire ce que vous ne voulez pas faire. C'est vous qui déciderez ce qu'il y a de meilleur pour vous, et personne d'autre.* »

- Ne jamais insister, entrer dans une polémique ou essayer de démontrer le bien-fondé de votre idée, car vous savez maintenant ce que vous produirez.

4.2.3. ... à renforcer sa confiance en soi

Le sentiment d'efficacité personnelle est votre meilleur allié dans la création d'une dynamique. Plus vous le renforcerez au fil des entretiens, plus la personne coopérera et prendra des initiatives pour avancer dans ses objectifs.

- Parmi les techniques déjà évoquées, laquelle vous semble apte à renforcer la confiance de la personne ? [le soutien]

D'autres outils peuvent être utilisés pour cela :

4.2.3.1. Recherche d'exemples proches de la famille ou d'expériences de réussite passée

La personne a des ressources qui lui permettraient de construire sa confiance, mais en général, sa situation fait qu'elle ne se tourne pas vers elles, mais vers ses fragilités.

Le cadre de l'accompagnement permet de modifier cette dynamique :

- demandez à la personne si elle a déjà entrepris une démarche similaire, comment elle s'y est prise, et comment cela s'est passé :
 - si l'expérience a été un succès → soutien soulignant l'efficacité personnelle / demander à la personne ce qu'elle a ressenti en réussissant... → affirmer que la situation actuelle n'est pas si différente → lever les dernières résistances ;
 - si l'expérience n'a pas été positive : **NE PAS PASSER À AUTRE CHOSE** → explorer les circonstances, les efforts produits, les responsabilités des acteurs, ce qui aurait fait que ça marche... → phrase de soutien : vous avez appris beaucoup de cette expérience, vous êtes sûrement plus prête maintenant → jeu de rôle (cf. activités de maîtrise ci-après).

Principe : plus une expérience d'échec passée est laissée dans le flou, sans analyse, plus la personne se convainc de son inefficacité personnelle ; plus au contraire l'expérience est analysée dans le détail, plus le sentiment d'efficacité personnelle peut se reconstruire vite.

4.2.3.2. Mettre en place des activités de maîtrise

Définition : une activité de maîtrise est une activité organisée de telle sorte que la personne puisse démontrer le contrôle qu'elle peut exercer sur une situation ou un exercice particulier.

Souvent, l'activité complexe ou jugée difficile est découpée en plusieurs étapes, qui permettent à la personne de se rendre progressivement maîtresse de la situation.

Elle est suivie d'un feed-back permettant d'analyser les performances de la personne et de renforcer son sentiment d'efficacité personnelle.

Dans le domaine de l'AFD, le **jeu de rôle** est un outil particulièrement adapté pour la mise en place d'activités de maîtrise, par exemple :

- pour réduire l'appréhension que génère une démarche et maîtriser son environnement :

Exemple : *Nous venons de voir ensemble ce qu'il faut faire pour déposer une demande de copie d'acte de naissance. Vous allez demain à la mairie, m'avez-vous dit. Je vais faire l'officier d'état civil, et vous allez me déposer votre demande* → le jeu doit être le plus réel possible, et aborder les peurs et difficultés qui se présentent en général dans ces situations. Il est possible de refaire le jeu jusqu'à ce que la personne le maîtrise bien, et reste donc sur une impression de succès.

Cette technique fonctionne très bien dans les situations où la parole et la communication sont difficiles (par exemple, problèmes de couple).

- pour renforcer le sentiment d'efficacité de la personne **après** une démarche réussie :

Exemple : *Vous avez déposé vos papiers. C'est une démarche qui vous faisait peur. Mais vous avez réussi. Montrez-moi comment vous...* → feed-back valorisant : *vous vous en êtes vraiment bien sorti* → *Maintenant, il reste cette démarche, mais ça se passera bien, car vous l'avez déjà fait. Comment comptez-vous vous y prendre pour terminer ?*

4.2.3.3. L'AFD vue comme activité de maîtrise

L'AFD vise à créer petit à petit la motivation de la personne en lui montrant qu'elle peut atteindre seule un certain nombre de priorités qu'elle s'est fixé. Cela revient à entreprendre la démarche d'autonomie en la divisant en sous-tâches.

A mesure qu'elle atteint ses priorités, la personne renforce son sentiment d'efficacité.

C'est pour cela que l'atteinte d'un objectif ne doit pas être traitée de manière « administrative » par l'AS, en mettant « atteint » dans le dossier de la famille et en passant tout de suite à la priorité suivante.

L'AS exploite chaque avancée, avec le soutien et les activités de maîtrise : la motivation permet les concrétisations, mais elle est aussi nourrie par les concrétisations.

4.2.4. ... et à prendre la décision

4.2.4.1. Favoriser l'expression de la divergence et la cultiver

Définition : la divergence est le sentiment de la distance qui sépare la situation actuelle de la situation que désire la personne.

Plus la distance est ressentie, plus la motivation peut se construire.

L'expression de la divergence est le moment fondateur de la priorisation : « je vis cela, alors que je souhaite telle situation : je veux faire le chemin qui m'en sépare ».

L'AS doit à tout moment encourager l'expression de la divergence par la personne, notamment en utilisant le reflet, de manière à augmenter la perception que cette dernière a des inconvénients du statu quo.

4.2.4.2. Utiliser le résumé

Définition : le résumé est une synthèse de ce qu'a dit la personne, visant à sélectionner les éléments de motivation, nommer l'ambivalence et permettre à la personne d'ajouter quelque chose. Cette synthèse se fait régulièrement au cours de l'entretien pour aider la personne dans son effort de construction de la motivation.

Le résumé renforce ce qui a été dit, montre à la personne que vous l'avez écoutée, l'encourage à continuer. Il valide ainsi les étapes menant vers la motivation.

On conseille généralement 3 reflets / 1 résumé / 3 reflets / 1 résumé.

- Proposez un résumé à formuler à la suite de cet exemple :

« C'est vrai que je suis malheureuse car je ne suis jamais allée à l'école. Mes enfants, eux, ont peut-être la possibilité d'y aller, mais il faut que je fasse un effort pour mieux gérer l'argent... [silence] Et de toute façon, j'aurais pu avoir cet argent... [silence] Ma mère n'aurait jamais fait ça pour moi. Il fallait que je travaille pour nourrir mon enfant, même à 13 ans... [silence] Et c'est vrai que ma relation avec ma fille aînée [de 13 ans] se complique en ce moment... »

4.2.4.3. Conduire au discours-changement

Définition : le discours-changement est prononcé par la personne après avoir résolu son ambivalence et trouvé les éléments de motivation qui lui feront entreprendre telle ou telle action.

C'est un résumé des raisons qui motivent l'action, l'importance de cette action, et les démarches qu'elle va entreprendre pour y arriver.

C'est le contrat social ! Si le partenariat est solidement construit, cette parole engage la personne envers vous, et chaque rencontre renforcera la décision.

Il est important que la personne formule ce discours-changement, car il consolide dans son esprit les raisons qui lui font privilégier tel objectif et renforce sa conviction, en vertu du mécanisme de la perception de soi.

Si l'on résume les étapes qui mènent au contrat social : Installation du sujet → expression de la divergence → exploration de la balance décisionnelle / réduction de l'ambivalence // collecte des éléments de motivation → construction d'une image complète → expression du discours-changement

4.3. Limites de ces techniques

Ces techniques ne peuvent pas créer une motivation chez une personne qui ne souhaite pas faire le moindre effort vers la résolution de ses difficultés ou qui utilise les services de l'AFD uniquement pour accéder au prêt (pour les programmes intégrés).

Une autre limite à ces techniques réside dans les situations de dépression, à traiter prioritairement si l'on veut espérer créer plus tard une dynamique. Le sentiment d'inefficacité personnelle peut créer la dépression chez une personne, mais les causes de ce mal peuvent être autres. Il faut donc s'interroger sur son origine, aider la personne à en prendre conscience, et travailler avec elle pour l'aider à sortir de la dépression ou l'orienter vers des services adaptés, si la situation dépasse nos compétences.