

## 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 CJK-IU*

Les situations qui mettent en scène des usagers non motivés ou non volontaires à recevoir des services ne sont pas rares en centre jeunesse et elles causent parfois des difficultés aux intervenants. Même s'il y a signature d'une entente sur mesures volontaires, rien ne garantit la collaboration des usagers. Dans ces situations, il devient primordial d'évaluer leur résistance et leur motivation au changement.

La résistance peut se manifester en raison des **mécanismes de défense** de l'utilisateur (« je n'ai jamais frappé mon enfant »). Elle peut également être influencée par l'**environnement** (ex. conjoint, employeur, intervenant). Il se peut aussi que la résistance perçue par l'intervenant traduise une forme d'**ambivalence** de l'utilisateur. Une personne peut résister si l'intervenant utilise des **stratégies mal adaptées** à son stade de changement.

On compte six stades de changement : la **précontemplation** (la personne ne considère pas avoir de problème), la **contemplation** (la personne est consciente du problème et songe à le résoudre), la **préparation** (la personne prend la décision de modifier ses comportements problématiques), l'**action** (la personne modifie ses comportements) et le **maintien** (la personne tend à stabiliser ses comportements).

Les interventions à mettre en place dans ces situations de résistance visent à augmenter la motivation au changement. Faire preuve d'empathie, avoir une écoute active, nourrir le sentiment d'efficacité personnelle, clarifier les objectifs et travailler sur le degré de malaise et d'espoir sont parmi ces stratégies à utiliser en présence de clients résistants.

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.