

Journées d'étude des 11/12 septembre 2018 à Bienne

« La participation, un gage de qualité – Mettre à profit les marges de manœuvre »

Atelier 6

Instaurer la confiance malgré des ressources temporelles limitées

Rebekka Hölzli, assistante sociale dipl.,
curatrice professionnelle aux services sociaux de Saint-Gall

Le travail avec les clients dans le cadre de la protection de l'enfant et de l'adulte est très exigeant et en règle générale complexe. De par la loi, une part du travail consiste à s'immiscer dans la vie privée des client(e)s. Parallèlement, le cadre temporel disponible est souvent très limité.

Qu'une coopération fructueuse soit plus facile avec les client(e)s présentant une personnalité discrète qu'avec les personnes ayant une personnalité difficile fait partie du quotidien des travailleurs sociaux.

Les client(e)s ont souvent du mal à répondre aux exigences des travailleurs sociaux. Leur comportement prend des allures de protection ou d'autosoutien. Il existe donc des raisons pour lesquelles une personne se comporte comme elle le fait, et ce même si ce comportement entraîne des conséquences négatives. Une des raisons pourrait être la forte activation d'un ou de plusieurs besoins psychiques de base tels que démontré dans l'atelier à l'aide de la théorie de la cohérence.

La théorie de la cohérence est décrite comme une méthode veillant à ce que la relation entre les client(e)s et les travailleurs sociaux soit axée sur les besoins et la motivation dans le but de permettre aux client(e)s de vivre des expériences satisfaisant leurs besoins. La collaboration entre le spécialiste et le client doit à ce titre être optimisée.

Les présentations et autres documents des Journées d'étude peuvent être téléchargés sur www.copma.ch → Actualités → „Journées d'étude 2018“.

Instaurer la confiance malgré des ressources temporelles limitées

Rebekka Hölzli, assistante sociale dipl., curatrice professionnelle services sociaux de Saint-Gall

Objectif prioritaire

La théorie de la cohérence et son champ d'application sont connus des participantes et participants.

Personnalités marquantes



Comportement difficile



 st.gallen

Atelier 6 - Journées d'étude COPMA 12.09.2018

Activation d'un besoin psychique de base

(Contexte théorique: théorie de la cohérence)

- Orientation et contrôle
- Attachement et appartenance
- Ressentir du plaisir et éviter le déplaisir
- Estime de soi

 st.gallen

Atelier 6 - Journées d'étude COPMA 12.09.2018

Conception positive du niveau relationnel



Favoriser les expériences satisfaisant les besoins



Optimiser la collaboration client(e)s - professionnel

Nos besoins fondamentaux – Institut Klaus Grawe



Sur la base de ses recherches scientifiques, Prof. Grawe émet le postulat que chaque personne a des besoins fondamentaux spécifiques.

Que faites-vous pour satisfaire vos besoins fondamentaux ?

Prenez un moment pour répondre aux questions suivantes :

• **Attachement:**

Besoin de l'homme de côtoyer ses semblables, d'être proche d'une personne de référence

- Que faites-vous pour satisfaire votre besoin d'attachement?

• **Contrôle/autodétermination:**

Les croyances fondamentales quant à l'existence de possibilités de contrôle dans la vie, leur prévisibilité et l'utilité de s'investir. Le besoin de contrôle est satisfait par autant d'alternatives d'action que possible, grande marge de manœuvre.

- Comment vivez-vous le contrôle *dans* votre vie ? Pour avoir le sentiment de déterminer par vous-même.

• **Estime de soi:**

Le besoin de se sentir bien, compétent, précieux et aimé des autres.

Générer une bonne estime de soi requiert un environnement valorisant, qui témoigne de la confiance et apporte du soutien.

→ Que faites-vous pour votre estime de soi ? Comment gagner en auto-affirmation ?

• **Plaisir/déplaisir:**

L'envie de générer des expériences plaisantes et réjouissantes et d'éviter des expériences douloureuses et désagréables.

- Que faites-vous pour vos besoins de plaisir ? Comment gérez-vous les expériences désagréables ? Avez-vous un bilan plaisir/déplaisir *positif*?

Quel est votre bilan ? Avez-vous trouvé des possibilités pour mieux satisfaire vos besoins fondamentaux ?

Dans la vie de tous les jours, veillez à satisfaire vos besoins fondamentaux et œuvrez chaque jour dans ce sens. C'est une source essentielle pour une vie heureuse et satisfaisante.

Source: Grawe, K. Psychologische Therapie. (2000). Göttingen: Hogrefe

Tableau des 4 besoins fondamentaux

Tab. 1 Besoin d'orientation et de contrôle	
Do's	Don'ts
Rendre la séance de thérapie aussi transparente que possible, tout expliquer précisément	En tant que thérapeute, tout décider soi-même
Intégrer explicitement le patient dans toutes les étapes et décisions du processus	En tant que thérapeute, imposer des objectifs thérapeutiques
Proposer plusieurs choix et laisser décider le patient	Pousser le patient à faire quelque chose
Toujours clarifier l'adhésion du patient à la démarche et aux techniques	Bloquer l'initiative du patient
Faire sentir au patient qu'il s'agit de concrétiser ses objectifs	Laisser le patient dans l'incertitude quant à ce qui est en train de se passer
Réagir aux idées, propositions et initiatives du patient	S'exprimer de manière ambiguë et incompréhensible
Montrer au patient qu'il peut générer des expériences positives par lui-même	Activation des problèmes trop importante
Organiser la démarche de sorte à ce que le patient puisse bien participer et ne soit ni dépassé ni trop peu sollicité	Donner le sentiment au patient qu'il serait grave qu'il perde le contrôle durant la thérapie; trop ou pas assez solliciter le patient

Tab. 2 Besoin d'attachement	
Do's	Don'ts
Transmettre au patient qu'il n'est pas seul mais que le thérapeute est son avocat	Laisser le patient seul: venir en retard aux consultations, oublier les rendez-vous
Préciser que vous travaillez „ensemble“ sur les problèmes	Ne plus se rappeler de circonstances importantes pour le patient
Transmettre que les problèmes et préoccupations du patient sont entre de bonnes mains chez le thérapeute	Donner le sentiment au patient qu'il est un parmi tant d'autres
Exprimer sa compréhension et son appréciation	Transmettre une distance non verbale: s'enfoncer dans une chaise, se pencher en arrière, bras croisés, peu de contact visuel, à peine hocher la tête, sourire à peine
Ecoute active	Ne pas écouter correctement, être distrait et impatient
Autorévélation	Répondre aux questions du patient de manière défensive

Tab. 3 Besoin d'une estime de soi positive	
Do's	Don'ts
S'intéresser au patient	Montrer peu d'intérêt pour le patient
Laisser le patient s'exprimer en détail	Ne pas être impressionné par le patient
Parler de sujets ayant une signification positive pour le patient	Présenter les réalisations atteintes à ce jour comme peu utiles
Féliciter et faire des compliments	Critiquer et dévaluer
Renforcer les succès	Souligner la disparité des rôles
Souligner les parties saines	Mettre en évidence les parties malades
Attribuer les succès aux compétences du patient	Attribuer les échecs aux déficits du patient

Tab. 4 Besoin de gagner du plaisir et d'éviter le déplaisir	
Do's	Don'ts
Faire ressentir des sentiments positifs	Faire uniquement ressentir des sentiments négatifs
Détendre	Mettre sous pression
Savourer le succès	Analyser les échecs
Rire ensemble, sourire aimable, mimique décontractée	Expression faciale ennuyée, voix monotone, regarder la montre
Varié la démarche	Déroulement des consultations et démarche toujours identiques
Aménagement accueillant de la salle de thérapie	Aménagement désordonné et négligé de la salle de thérapie
Apparence soignée du thérapeute	Apparence négligée du thérapeute

Fiche de travail 3

Guide d'entretien assistant(e) social(e) - client

Guide d'entretien adapté en vue d'une discussion difficile avec le père d'un enfant. Au vu de la situation de vie actuelle, de l'état du dossier et des expériences personnelles avec cet homme, la curatrice est partie du principe que son besoin fondamental lors de l'entretien s'apparentait surtout à un besoin d'orientation et de contrôle.

Généralités selon la théorie	Mise en œuvre concrète M. Meier
Entretien aussi transparent que possible, tout expliquer précisément	<ul style="list-style-type: none">- Durée- Objectif- Exposer le cadre légal- Quand les arrangements sont-ils vérifiés
Proposer plusieurs choix	<ul style="list-style-type: none">- Quelles sont les possibilités liées aux visites de Milena
Toujours clarifier l'adhésion à la démarche	<ul style="list-style-type: none">- Demander s'il est disposé à le faire et si sa situation de vie actuelle permet une ou plusieurs variantes
Réagir aux idées, propositions et initiatives du père	<ul style="list-style-type: none">- Vérifier les idées, se laisser peut-être le temps de la réflexion, ne pas immédiatement rejeter les propositions
Montrer au père qu'il peut lui-même générer des expériences positives	<ul style="list-style-type: none">- Montrer ce qu'il a déjà accompli grâce à ses efforts/son seul mérite
Organiser l'entretien de sorte à ce que le père puisse bien participer et ne soit ni dépassé ni trop peu sollicité	<ul style="list-style-type: none">- Choix approprié des mots, en tenant compte des termes techniques