



Yves Gros-Louis, psychologue

Centre Psycho-Solutions,
centre@psycho-solutions.qc.ca
<http://www.psycho-solutions.qc.ca>

Titre de la formation :

Rester serein avec vos clients les plus difficiles / dissoudre la résistance

Problématique : Qu'il œuvre dans des milieux publics, privés ou communautaires, l'intervenant subit de plus en plus de pression dans son travail : alourdissement des problématiques de santé mentale, clientèle de plus en plus variée ou en crise, pression de réduire la durée de l'intervention, manque d'encadrement clinique, etc. Ces situations peuvent être autant d'occasions pour l'intervenant de se heurter à des difficultés dans le processus d'aide. Elles peuvent nuire à l'établissement d'une alliance de qualité, freiner la créativité et la souplesse nécessaires au défi de clients difficiles. Le risque est alors élevé de se trouver devant des culs de sac, des abandons ou pire, des bris d'alliance. À force de répétition, le danger ultime qui guette l'intervenant est l'épuisement.

Besoins : Pour faire face à ces difficultés inhérentes au travail de l'intervenant, celui-ci a besoin d'outils efficaces pour garder sa sérénité et faire face au défi que représentent les clients difficiles. Cette formation vise d'abord à prévenir la résistance à chacune des étapes de l'intervention : alliance, formulation des buts et mise en place du changement. Elle offre également des solutions pour dissoudre la résistance incluse dans certains problèmes. Cette formation présente des outils pour rester serein avec des clients particulièrement hostiles ou difficiles et pour sortir de culs de sac. Enfin, seront abordées des stratégies pour trouver son style unique d'intervention et donner un sens à son travail comme aidant.

Formateur : Le formateur est psychologue et il agit comme psychothérapeute depuis 1980 auprès d'une clientèle adolescente, adulte, conjugale et familiale. Une forte partie de sa clientèle comprend des problèmes de dépendance ainsi que des personnes des Premières Nations. De plus, il pratique l'approche brève orientée vers les solutions depuis 1994 et il lui a adjoint l'approche narrative en 1996. Il agit comme superviseur, formateur et conférencier sur cette approche et d'autres approches collaboratrices depuis 1996. Actuellement, il consacre environ 80 jours par an à donner de la formation et de la supervision à travers le monde francophone.

Clientèle : Intervenants confrontés à des clients difficiles et intéressés à ajouter des outils concrets pour dissoudre la résistance. Après chaque outil présenté, les participants pratiqueront en grand groupe avec des exemples de clients difficiles issus de leurs situations cliniques. Environ 90 minutes seront consacrées à la pratique des outils transmis. Groupe limité à 25 personnes.

Durée de la formation : 6 heures sur 1 journée. Cette formation comporte des exposés théoriques agrémentés de questions des participants et de pratiques en grand groupe. Cette activité sera reconnue pour une durée de 6 heures aux fins de la formation continue en intervention. Une attestation de participation sera remise à chaque participant à la fin de la formation.

Objectifs :

1. Définir les concepts de résistance et de clients difficiles d'une façon qui permet de garder sa sérénité ;
2. Afficher les attitudes appropriées et utiliser les outils pour prévenir la résistance aux diverses phases du processus d'aide (Alliance, But et Changement);
3. Appliquer les stratégies pour dissoudre et contourner la résistance associée à certains problèmes et clients et pour sortir des impasses d'aide;

4. Trouver sa place unique comme intervenant.

Préalables : Avoir une charge de clients en intervention. Accepter de faire des pratiques en groupes.

Contenu :

1. Résistance (Berg, I.-K., 1996 ; Berg, I.-K. & Miller, S.-D., 1998 ; J.C. Norcross & M.R. Goldstein (Eds), 2001; Gros-Louis, Y., 2003 ; Gros-Louis, Y., 2006 ; Mitchell, C . W., 2007)

1.1 Définitions

1.2 Concept utile

1.3 Données de recherche sur l'efficacité et sur les meilleurs intervenants (Lambert, M.J., 1992; Gros-Louis, Y., 2003 ; Duncan, B., 2010)

2. Prévenir la résistance issue de l'intervenant (Kottler, J. A., 1992 ; Ellis, A., 2002 ; Mitchell, C . W., 2007; Duncan, B., 2010)

2.1 Dans la création de l'Alliance

2.1.1 Principes généraux pour prévenir la résistance

2.1.2 Amplifier la motivation

2.1.2.1 Avec des visiteurs

2.1.2.2 Avec des demandeurs désespérés et plaignants

2.1.3 Surveiller le langage

2.1.4 Éviter les questions

2.1.4.1 Danger des questions

2.1.4.2 Convertir les questions en demandes curieuses

2.1.5 Faire des suggestions

2.1.5.1 Éviter les encouragements

2.1.5.2 Suggestions incorporées

2.2 Dans la formulation des Buts (Kottler, J. A., 1992 ; Leahy R. L., 2001; Mitchell, C . W., 2007; Duncan, B., 2010)

2.2.1 Cibler le désir de changer plus optimal

2.2.2 Attitudes et questions à poser

2.2.3 Buts de bonne qualité

2.2.4 Utiliser l'attrait du futur

2.3 Dans l'étape du Changement (Berg, I.-K., 1996 ; Gros-Louis, Y., 1996 ; Berg, I.-K. & Miller, S.-D., 1998 ; Gros-Louis, Y., 2002 ; Gros-Louis, Y., 2006 ; Mitchell, C . W., 2007)

2.3.1 Donner du pouvoir au client

2.3.2 Trouver et amplifier les solutions du client

2.3.3 Transférer ses forces dans l'atteinte du but

2.3.4 Questions pour cas spéciaux

2.3.5 Faire appel à ses ressources de son milieu

2.3.6 Métaphores et histoires

3. Dissoudre la résistance associée au problème (Dolan, Y. M., 1985 ; Leahy R. L. 2001; Ellis, A., 2002 ; Hanna, F. J., 2002 ; Mitchell, C . W., 2007; Kottler, J. A., 2010)

3.1 Utiliser le paradoxe

3.2 Modifier les « patterns » du problème

3.3 Traiter le client en expert sur sa résistance

4. Contourner la résistance associée au client difficile (Dolan, Y. M., 1985 ; Leahy R. L. 2001; Ellis, A., 2002 ; O'Hanlon, W.R., 2003; Mitchell, C . W., 2007; Kottler, J. A., 2010 ; Mitchell, C . W. 2010)

4.1 Le client confus ou « je ne sais pas »

4.1.1 Sens de « je ne sais »

4.1.2 Attitudes et interventions pour contourner la résistance

4.2 Le client silencieux

4.2.1 Sens du silence

4.2.2 Attitudes et outils de composer avec le silence

4.3 Le client hostile

4.3.1 Signification de l'hostilité

- 4.3.2 Recadrer l'hostilité
- 4.4 Le trouble de personnalité
 - 4.4.1 Règles de base à installer
 - 4.4.2 Stratégies avancées d'inclusion
 - 4.4.3 Que faire en cas de non-respect des règles
- 5. Sortir de culs de sac d'intervention (Dolan, Y. M., 1985 ; Gros-Louis, Y., 2002 ; Ellis, A., 2002 ; O'Hanlon, W.R., 2003; Mitchell, C . W., 2007; Gros-Louis, Y., 2008 ; Kottler, J. A., 2010 ; Mitchell, C . W. 2010)
 - 5.1 Quand l'intervenant est résistant
 - 5.2 Trois positions à adopter
 - 5.2.1 Observer
 - 5.2.2 Utiliser
 - 5.2.3 Être flexible
 - 5.2.4 Position basse
- 6. Trouver sa place unique comme intervenant (O'Hanlon, W.R., 2010)
 - 6.1 Trouver son style unique
 - 6.2 Trouver sa voix unique
- 7. Conclusion et bibliographie

Méthode et stratégie pédagogique : L'exposé théorique est accompagné d'un power point qui comprend 220 acétates qui sont reproduites dans un cahier exhaustif remis à chaque participant ; beaucoup de place est laissée aux questions des participants. Pour pratiquer les divers outils proposés, l'activité est ponctuée de nombreuses pratiques en grand groupe avec des exemples de clients difficiles issus de leurs situations d'intervention. Ces exercices pratiques durent à chaque jour environ 90 minutes ; le formateur supervise ces pratiques et revient en grand groupe sur chaque exercice.

Attestation : Une attestation accréditée est remise à chaque participant en mentionnant son nombre d'heures de participation réelle.

Références :

- BERG, I.-K.** (1996) Services axés sur la famille, Saint-Hyacinthe : Edisem.
- BERG, I.-K. & MILLER, S.-D.** (1998) L'alcool une approche centrée sur la solution, Bruxelles : Satas.
- DOLAN, Y. M.** (1985) A Path with a Hearth : Ericksonian Utilization with Resistant and Chronic Clients. New-York : Brunner/Mazel.
- DUNCAN, B.** (2010) On Becoming a Better Therapist. Psychotherapy in Australia, Vol 16, no 4: 42-51.
- ELLIS, A.** (2002) Overcoming Resistance. Sec. Ed. New-York : Springer.
- GROS-LOUIS, Y.** (1996) Approche orientée vers les solutions : Formation de base. Manuel de formation. Wendake.
- GROS-LOUIS, Y.** (2002) Approches collaboratrices: Modèle intégré. Manuel de formation. Wendake.
- GROS-LOUIS, Y.** (2003) Approche fondée sur les données probantes: facteurs clé du succès de l'intervention. Manuel de formation. Wendake.
- GROS-LOUIS, Y.** (2006) Intervenir avec des clients peu motivés ou non volontaires. Manuel de formation. Wendake.
- GROS-LOUIS, Y.** (2008) Cultiver le bonheur chez la clientèle : suggestions de la psychologie positive. Manuel de formation. Wendake.
- HANNA, F. J.** (2002) Therapy with Difficult Clients. Washington : APA.
- KOTTLER, J. A.** (2010) On Being a Therapist. Fourth Ed. San Francisco : Jossey Bass.
- Kottler, J. A.** (1992) Compassionate Therapy : Working with difficult Clients. San Francisco : Jossey-Bass.
- LAMBERT, M.J.** (1992) Implications of Outcome Research for Psychotherapy Integration. Dans J.C. NORCROSS & M.R. GOLDSTEIN (Eds) (2001) Handbook of Psychotherapy Integration. New-York : Basic Books.
- LEAHY R. L.** (2001) Overcoming Resistance in Cognitive Therapy. New-York : Guilford.
- MITCHELL, C . W.** (2007) Effective Techniques for Dealing with Highly Resistant Clients. Sec. Ed.

JOHNSON CITY : Clifton W. Mitchell Publisher.

MITCHELL, C. W. (2010) *Managing Therapeutic Resistance Resulting From Incompatible Roles*.
http://counselingoutfitters.com/vistas/vistas10/article_50.pdf.

O'HANLON, W.-H. & WEINER-DAVIS, M. (1995) *L'orientation vers les solutions - Une approche nouvelle en psychothérapie*, Bruxelles : Satas.

O'HANLON, W.R. (2003) *A Guide to Inclusive Therapy*. New-York : Norton.

O'HANLON, W.R. (2010) *Keeping Your Soul Alive and Dealing with Your Most Difficult Clients*.

Document power point accessible sur internet : www.billohanlon.com/

Site web pour avoir outils de mesure : <http://heartandsoulofchange.com/validate-license/>

Document Mise à jour : Septembre 2015