



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 thérapeutique. Elles peuvent nuire à l'établissement d'une alliance de qualité et 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 : cibler la motivation, détailler le changement souhaité et détailler les progrès. 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 intervenant.

Formateur : Yves Gros-Louis est psychologue et il agit comme psychothérapeute depuis 40 ans 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. Depuis 1994, il s'est spécialisé dans l'approche brève orientée vers les solutions. Il a fondé le Centre Psycho-Solutions en 1996 pour intervenir comme superviseur, formateur et conférencier sur cette approche et d'autres approches collaboratrices. Très au fait des données probantes, il a développé au fil des ans des ateliers de formation sur les intervenants efficaces, sur la mobilisation des clients peu motivés ou non volontaires et sur l'intervention auprès des clients difficiles. Il est l'auteur du livre *Psychothérapie : Approche brève orientée vers les solutions* (Éditions Jouvence, 2017) et d'une revue électronique publiée 4 fois / an depuis 2014. Actuellement, il consacre environ 80 jours par an à offrir de la formation en salle, en webinaires et à donner de la supervision à travers le monde francophone. Il est très apprécié pour ses qualités d'écoute, de calme, de simplicité, de compétence et d'intégration de son approche dans ses enseignements.

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 à chaque jour. Groupe limité à 30 personnes.

Durée de la formation : 12 heures sur 2 journées. 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 12 heures aux fins de la formation continue en psychothérapie. 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 d'intervenir de façon efficace et de garder sa sérénité ;
2. Afficher les attitudes appropriées et utiliser les outils pour prévenir la résistance aux diverses phases du processus thérapeutique (cibler la motivation, détailler le changement souhaité et détailler les progrès) ;
3. Appliquer les stratégies pour dissoudre la résistance incluse dans certains problèmes ;
4. Offrir des stratégies pour contourner la résistance associée à certains clients ;
5. Sortir des impasses thérapeutiques et trouver son style comme intervenant.

Préalables : Rencontrer des 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 Quelques chiffres et définitions
 - 1.2 Quelques variables
 - 1.3 Conceptions utiles de la résistance
 - 1.4 Idées erronées sur le rôle de l'Intervenant
 - 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 Au moment de la création de l'alliance et de cibler la motivation
 - 2.1.1 Principes généraux pour prévenir la résistance
 - 2.1.2 Cibler et amplifier la motivation
 - 2.1.2.1 Ma conception de la motivation
 - 2.1.2.2 Bien cibler la motivation
 - 2.1.2.3 Engager le non volontaire
 - 2.1.2.4 Engager le démotivé découragé
 - 2.1.2.5 Engager le démotivé voulant un changement chez un autre
 - 2.1.3 Surveiller son langage
 - 2.1.3.1 Quelques suggestions
 - 2.1.3.2 Recadrer
 - 2.1.4 Éviter les questions
 - 2.1.4.1 Inconvénients des questions
 - 2.1.4.2 Convertir une question en demande curieuse
 - 2.1.5 Faire des suggestions
 - 2.1.5.1 Effet pygmalion
 - 2.1.5.1 Éviter les encouragements
 - 2.1.5.2 Faire des suggestions incorporées
 - 2.2 Au moment de détailler le changement souhaité (Kottler, J. A., 1992 ; Leahy R. L., 2001; Mitchell, C . W., 2007; Duncan, B., 2010)
 - 2.2.1 Pourquoi détailler le changement souhaité ?
 - 2.2.2 Façons de détailler le changement souhaité
 - 2.3 Au moment de détailler les progrès (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 Trouver les progrès du client

- 2.3.2 Trouver les compétences du client
- 2.3.3 Façons de détailler les progrès
- 2.3.4 Questions à échelle
- 2.3.5 Donner du pouvoir au client
- 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
 - 3.4 Résistance associés au contexte
- 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 « je ne sais pas » et le client silencieux
 - 4.1.1 Significations de « je ne sais » ou du silence
 - 4.1.2 Que répondre ?
 - 4.2 Le client hostile
 - 4.3.1 Signification de l'hostilité
 - 4.3.2 Que répondre ?
 - 4.3 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 comportement auto destructeur et d'hostilité
- 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
- 6. Trouver son style unique comme intervenant (O'Hanlon, W.R., 2010)
 - 6.1 Trouver ce qui vous fait vibrer
 - 6.2 Trouver ce qui vous convient
 - 6.3 Pour une bonne hygiène de vie
- 7. Conclusion et bibliographie

Méthode et stratégie pédagogique : L'exposé théorique est accompagné d'un power point qui comprend 162 diapos 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 cliniques. 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.
- Bouchard, S. Tremblay, G. & Lecomte, Y** (2015) *Théories et clinique des patients difficiles selon les professionnels de la santé mentale*. In Cas difficiles en santé mentale (Bouchard, S. & Lecomte, Y.) Revue santé mentale au Québec: Montréal.

- 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.
- Guay, J.** (2009) *Les clientèles récalcitrantes*. Montréal : les presses de l'Université de Montréal.
- Hanna, F. J.** (2002) *Therapy with Difficult Clients*. Washington : APA.
- Jackson, J.L. & Koekkoek, B.** (1999) *Difficult patient encounters in the ambulatory clinic: clinical predictors and outcomes*. Archives of Internal Medicine, 159, 1069-1075.
- 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.
- Lecomte, C.** (2010) *Comment améliorer son efficacité thérapeutique?* Montréal : Cahier Recherche et pratique. Ordre des Psychologues du Québec
- 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
- Moursoud, J. & Kenny, M. C.** (2002) *The Process of counseling and Therapy* (4Th Ed.) New-Jersey: Pearson Education.
- 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/>
- Wampold, B. E.** (2001) *The Great Psychotherapy Debate*. Mahwah : Lawrence Erlbaum Associates.