



COMPORTEMENTS PROVOCATEURS CHEZ LES PERSONNES SOUFFRANT DE TROUBLES PSYCHIQUES OU DE MALADIES: EXPÉRIENCES DU TRAVAIL DE CONSEIL ET D'ENCADREMENT (ASSOCIATION SUISSE DE PROBATION ET DE TRAVAIL SOCIAL DANS LA JUSTICE, PROSAJ)

*Patrick Zobrist, professeur et chef de projet à la Haute école de Lucerne – Travail social
Thomas Erb, directeur du service social de l'établissement pénitentiaire de Pöschwies, vice-président de prosaj*

Dans le domaine psychosocial en général, et dans le travail avec les auteurs d'infraction en particulier, les relations de travail ont une influence importante sur l'efficacité des interventions et sur la réussite de la réinsertion. Les études ont montré que lorsqu'elles suivent le principe du « fair-firm-caring », ces relations professionnelles permettent d'atteindre des résultats, même pour des délinquant-e-s souffrant de maladie psychique. Les comportements provocateurs des personnes atteintes de troubles ou de maladies psychiques ne sont pas seulement liés à la pathologie, mais également à l'attitude dont les professionnel-le-s font preuve à leur égard.

Durant cet atelier, des spécialistes en lien avec l'exécution des peines et la réinsertion sociale ont discuté d'approches théoriques et méthodologiques issues de la psychologie et de la sociologie qui se comprennent ou s'appliquent sur le plan de l'interaction. Comme l'ont montré les entretiens menés à cette occasion, les approches présentées par Patrick Zobrist peuvent aller plus loin que celle qui se fonde sur les « caractéristiques » des comportements provocateurs des client-e-s (« problématiques, parce que malades ») ; elles permettent une meilleure prise de conscience, une meilleure compréhension et, par conséquent, élargissent le spectre des possibilités en termes d'interventions et de manières de concevoir la relation.

1^e approche : le comportement provocateur en tant que mode dysfonctionnel de satisfaction d'un besoin

Les processus psychiques d'autorégulation visent à atteindre certains états souhaités. Selon Grawe, il s'agit de répondre à des besoins (orientation et contrôle, gain de plaisir et évitement du déplaisir, attachement et relations, augmentation et protection de l'estime de soi). Ces besoins sont universels et ne suivent pas d'ordre hiérarchique. Ils sont régulés selon des motifs psychiques spécifiques (schémas motivationnels) qui se consolident à travers des processus d'apprentissage au cours de la socialisation. Par conséquent, un comportement provocateur peut être l'expression (psychologique normale) d'une autorégulation dysfonctionnelle dans l'interaction.

Comment peut-on nouer des relations selon une approche axée sur la motivation tout en agissant en adéquation avec son rôle, et sans renforcer les attitudes indésirables en s'orientant en fonction des besoins ?

Les personnes présentes lors de l'atelier soulignent elles-mêmes que pour sonder les besoins fondamentaux de quelqu'un, il convient de faire preuve d'une écoute attentive et d'une vigilance constante quant à l'ensemble de la situation, tout en menant des échanges professionnels réguliers concernant les problèmes en cause, la compréhension des cas et



le code de conduite ; l'engagement et l'intervention individuels s'avèrent être des actions très efficaces et d'un grand professionnalisme.

2^e approche : le comportement provocateur en tant que manière de surmonter la restriction de l'autonomie imposée par le ou la professionnel-le

Selon la psychologie sociale classique, l'être humain réagit à des restrictions d'autonomie et de liberté par un état de réactance. De manière générale, la réaction est la colère et la rage lorsque l'on croit pouvoir encore contrôler la situation. Quand on suppose que les possibilités d'influencer celle-ci sont faibles, c'est un comportement abattu ou résigné qui peut apparaître.

Les ouvrages consacrés à cette question décrivent ce phénomène comme un « cercle vicieux » entre « pouvoir » et « réactance ». Dans la pratique, on peut donc aboutir à des effets contreproductifs si le ou la professionnel-le réagit à la réactance des client-e-s en restreignant leur liberté de façon encore plus sévère (car la réactance est accentuée) ou s'il répond à un comportement résigné par de la « sollicitude » (car le sentiment d'impuissance est renforcé).

Comment réussit-on, dans l'institution et dans la relation de travail, à élargir la marge de manœuvre des client-e-s et à leur donner une certaine responsabilité ?

Pendant l'atelier, les spécialistes se prononcent en faveur d'une prise de conscience des possibles conséquences et réactions de la part des client-e-s face à la restriction de leur autonomie. La possibilité de participer à certaines décisions, le fait d'être pris-e au sérieux et la confiance sont décrits comme des facteurs positifs. Il convient d'exploiter les ressources disponibles, d'esquisser de nouvelles perspectives, d'attribuer à la personne la responsabilité qui lui revient et de la lui conférer pendant l'élaboration d'une démarche commune.

3^e approche : le comportement provocateur en tant que protection de l'identité

Comme le montre Goffman dans son étude de sociologie classique en institution fermée, les détenu-e-s choisissent différentes stratégies de survie pour protéger leur identité (« adaptation secondaire ») : le retrait de la situation (p. ex., régression) ; la défense d'une position sans aucun compromis (menace, refus) ; la « colonisation » de l'espace (en se faisant une sorte de « chez-soi ») ; la « conversion » (en jouant au « détenu parfait »).

Un cercle vicieux entre processus d'attribution et d'adaptation apparaît alors dans l'interaction entre les professionnel-le-s et les client-e-s.

Comment pourrait-on protéger une telle identité prosociale et atténuer la « clientification » dans le travail de la personne de référence ? Comment arrive-t-on à reconnaître ces phénomènes ?

Ainsi que les spécialistes participant à l'atelier l'ont compris, il faut veiller à ce que la structure asymétrique (p. ex., institution carcérale / détenu-e) n'exerce aucune influence directe sur la méthode de travail du ou de la professionnel-le concerné-e. Dans le même temps, on attache une importance particulière à la mise en relation avec le réseau de soutien professionnel et non professionnel.

Les spécialistes participant-e-s considèrent également que la communication ouverte et la transmission d'une « nouvelle narration » (élaborée conjointement) ont un poids significatif.



Une confiance ainsi accordée dès le départ stabilise la relation de travail et crée un environnement « sain », condition essentielle pour pouvoir travailler ensuite sur l'infraction.

4^e approche : le comportement provocateur en tant que protection contre les « changements trop rapides »

La recherche motivationnelle a permis de découvrir que les processus de changement se font par étapes et qu'ils nécessitent de la part de la personne une motivation à changer. Selon le modèle transthéorique, il faut franchir les stades de changement (pré-contemplation, contemplation, préparation, action, maintien) par des critères individuels.

Un comportement de refus ou de provocation de la part des client·e·s peut provenir d'un surmenage et d'une crainte de ne pas pouvoir accomplir la performance demandée (transformation et maintien). Une intervention prématurée ou des attentes trop élevées de la part du ou de la professionnel·le peuvent contribuer à construire le comportement observé.

Comment parvenir mieux encore à « aller chercher » les client·e·s dans leur stade de changement et à développer des objectifs avec eux et elles ?

Les participant·e·s à l'atelier plaident en faveur d'une clarification active du double mandat qui est le leur, mais également de la réalité et des intentions de leurs client·e·s. L'objectif premier du cas pratique est de mettre sur pied une communauté de travail coproductive et d'ajuster le plus possible les attentes vis-à-vis du changement au stade dans lequel se trouve la personne. Il s'agit alors de faire des « packs » gérables d'objectifs réalistes qui correspondent aux possibilités des client·e·s.

Les approches diverses ont été modérées par Thomas Erb, Silvia Kohler, Père Parera et Berthold Ritscher.

En collaboration avec le Centre suisse de compétences en matière d'exécution des sanctions pénales

Bibliographie:

- Caspar, F./Belz, M. (2012): Motivorientierte Beziehungsgestaltung. In: Zobrist, P. (Hrsg.): Soziale Arbeit mit Pflichtklientenschaft. Werkstatthefte der Hochschule Luzern. Luzern: Interact, S. 62–65.
- Farbring, C. A./Johnson, W. R. (2010): Motivierende Gesprächsführung im Strafvollzug. In: Arkowitz, H./Westra, H./Miller, W. A./Rollnick, S. (Hrsg.): Motivierende Gesprächsführung bei der Behandlung psychischer Störungen. Weinheim: Beltz, S. 321–340.
- Goffman, E. (1973): Asyl. Über die soziale Situation psychiatrischer Patienten und anderer Insassen. (engl. Asylums. Essays on the social situation of mental patients and other inmates, 1961). Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Grawe, K. (2004): Neuropsychotherapie. Göttingen: Hogrefe.
- Kennealy, P./Skeem, J. L./Manchak, S./Louden, E. (2012): Firm, Fair, and Caring. Officer-Offender Relationships Protect Against Supervision Failure. In: Law and Human Behavior 36, S. 496–505.
- Klug, W./Zobrist, P. (2016): Motivierte Klienten trotz Zwangskontext. Tools für die Soziale Arbeit. 2. Auflage. München: Reinhardt-Verlag.
- Severinsson, S./Markström, A.-M. (2015): Resistance as a means of creating accountability in child welfare institutions. In: Child and Family Social Work 20, S. 1–9.
- Wortman, C. B./Brehm, J. W. (1975): Responses to uncontrollable outcomes : an integration of reactance theory and the learned helplessness model. In: (Advances in experimental social psychology, vol.8, pp.277-336) Zobrist, P. (2019): Herausfordernde Verhaltensweisen in der justiziellen Straffälligenhilfe. In: Büschi, E./Calabrese, S. (Hrsg.): Herausfordernde Verhaltensweisen in der Sozialen Arbeit. Kohlhammer: Stuttgart, S. 109–127.