



L'entretien motivationnel : Vaincre l'ambivalence et Rouler avec la résistance

Courtesy to Laurent Agésilas, psychologue du travail, France Travail
Région Bretagne - Finistère, agence de Pont l'abbé.

Mon accompagnement par le biais de l'entretien motivationnel a pour visée d'augmenter la capacité de décision des personnes privées d'emploi par l'aide à la résolution de leurs ambivalences.

Si « La motivation peut être définie comme le processus psychologique responsable du déclenchement, du maintien, de l'entretien ou de la cessation d'une conduite. » (Encyclopédie Universalis). Alors, permettre au demandeur d'emploi d'identifier ses différentes motivations, les conflits qu'elles font coexister en lui, est essentiel pour qu'il retrouve son espace de liberté, sa capacité d'agir pour son avenir.

1. Face à l'impuissance (des accompagnements et actions précédentes)

Lors de mon activité, j'accompagne des demandeurs d'emploi longue durée ou très longue durée, qui ont bénéficié d'un panel élargi des prestations que l'organisation pouvaient leur fournir. Ils ont "fait le tour" de tous les dispositifs, et pourtant, demeurent toujours inscrits, sans avoir pu accéder à l'emploi.

Les conseillers ne savent plus "quoi faire", quelle action mener pour lever les freins à l'employabilité. Ils se retrouvent alors dans une forme d'impuissance

Je me trouve confronté aux verbatim suivants :

« Ils ne sont pas motivés », "ils n'ont pas envie", "il y a un blocage, mais je ne sais pas pourquoi.", "il a des freins qui l'empêche d'avancer", "elle ne fait pas ce que nous avons convenu, bien qu'elle s'était engagée à le faire »

2. L'engagement d'une approche motivationnelle à travers le cas de Yann.

L'hypothèse 1 : la préparation au changement

L'intégration d'un nouvel emploi ou d'une formation entraîne des changements importants dans la vie quotidienne du chômeur de longue durée. Et certains d'entre eux vont entrer en conflit avec des usages intégrés et appréciés de la vie courante.

« J'ai eu mon brevet des collèges à 17 ans et depuis 3 ans, plus rien. Je ne sors que très peu, pour voir mes amis et faire les courses, deux à trois fois par semaine. Je n'aime pas me voir dans un miroir ou sur une caméra. Je passe mon temps sur mon ordi : à regarder les vidéos, les réseaux...sur internet, à jouer aux jeux vidéo. »

L'hypothèse 2 : la résolution de l'ambivalence

L'ambivalence désigne la "coexistence d'attitudes affectives opposées vis-à-vis d'un objet" (sylvie METAIS – Dico de la psychanalyse), le fait d'être partagé "entre deux volontés contradictoires".

De la volonté de changement, émergera la peur de la perte des avantages liés à leur situation actuelle. Cette ambivalence, si elle n'est pas clarifiée, empêchera leurs avancées, leurs démarches pour aller vers l'emploi. Aider à la résolution de l'ambivalence, permettra une résultante fera naître un acte qui tendra vers le statut quo ou le changement.

"je suis coincé chez mes parents. Je ne peux pas partir. Pour aller où ? Quoi faire ?"

"Je veux sortir de chez moi, être indépendant". "Si je ne peux pas sortir de chez moi, ça va empirer. Ça va mal chez moi en ce moment. Personnellement, je ne veux pas en parler."

Rouler avec la résistance

L'expression du sujet énonce son désir d'indépendance, d'émancipation. Un besoin de sortir de chez ses parents (une situation conflictuelle, de tension désagréable) ...et par ailleurs son incapacité à se projeter ailleurs (pour aller où ? Quoi faire ?). Partir ou rester ? A travers ce questionnement de Yann se joue la peur de quitter l'enfance et ces certitudes pour aller vers une indépendance de l'âge adulte pavée d'obligations, d'inconnues et d'incertitudes. Passer à l'acte est source de très forte anxiété. Aussi une aide au questionnement, à une avancée pas petits pas moins chargée émotionnellement peut être un chemin à proposer. J'utilise donc la méthode de l'entretien motivationnel avec Yann.

Qu'est-ce qui vous permettrait de pouvoir plus souvent sortir de vous, de gagner en liberté ? « être moins sur les écrans. »

Je vous propose de faire un petit exercice.

Quels sont les avantages de votre situation actuelle ? « il n'y en a pas vraiment. Je suis hébergé, nourrit, je n'ai pas besoin de bouger, de sortir de chez moi, de me déplacer. »

Quels sont inconvénients de votre situation actuelle ? « Je reste dépendant, l'ennui, rien n'avance »

Quels avantages auriez-vous à changer ? « J'aurai plus de temps pour faire mes démarches ... Trouver un travail ; récupérer l'accès à mes comptes (administratifs) : sécurité sociale, banque...avoir un métier par la formation ; voir plus de monde, je suis timide ; la vie qui avance ; être plus fier de moi surtout. »

Qu'est qui vous empêche de changer ? Quels sont les inconvénients que vous trouverez dans votre situation, si vous entamez un changement ? « J'aurai moins de temps libre ... pour certains projets sur lesquels je travaille : des modes pour des jeux. »

A l'issue de l'utilisation de la balance décisionnelle, Yann visualise qu'il a plus d'intérêts à changer qu'à rester dans le statut quo. Il décide d'accepter d'être aidé et de se rendre au CSAPA pour échanger et parler de son addiction. Ensuite il essayera d'effectuer une immersion dans un emploi non qualifié de 3 à 5 jours, pour voir ce que cela fait d'être hors de chez lui, loin des écrans avec du monde autour de lui. Des personnes qu'il ne connaît pas et qui ne le connaissent pas. Et donc ... qui n'ont aucun à priori sur lui.

L'hypothèse 3 : le continuum des motivations

Interroger les motivations des personnes privées d'emploi peut s'avérer un angle d'interpellation, qui amènerait ces derniers, par la compréhension les dilemmes auxquels ils sont confrontés, et la réponse apportée, à avoir la capacité de prendre des décisions sur leur devenir au sein du monde du travail.

Pour Deci et Ryan (1985, 2000), la motivation correspond à l'énergie, la direction et la persistance du comportement humain. C'est ce qui pousse une personne à agir, à maintenir un comportement, et à lui donner un sens.

Dans leur modèle de l'autodétermination, ils théorisent qu'il existe plusieurs formes de motivations, qui reposent sur un continuum allant de l'absence de motivation (amotivé), à la motivation contrainte (extrinsèque), à la motivation pleinement autodéterminée (intrinsèque). Le

comportement qu'adoptera le demandeur d'emploi sera d'autant plus engagé et permanent que sa motivation sera intrinsèque.

Utiliser les échelles de cotations de ses motivations.

Pour accompagner Yann, j'ai utilisé les échelles de cotations de ses motivations.

A la question, êtes-vous motivés à changer ? Yann répond oui et s'accorde 3/10 en termes de motivation, car "ça commence à bouger un peu, mais j'ai une confiance faible en moi". Sur sa confiance dans sa capacité à réaliser ce changement il s'accorde 2/10 du fait de sa très faible confiance en lui et à sa capacité de se mobiliser. Pour autant, il juge ce changement essentiel pour lui car sa situation au domicile devient intenable et que s'il ne fait rien ça va empirer. A la question, si vous réaliser ce changement dès aujourd'hui, à combien estimeriez-vous vos chances de réussite ? Là Yann donne la note de 7 et espère que s'il agit, "ça bouge vraiment". Qu'avez-vous décidé de mettre en place comme action à l'issue de notre entretien ? " je vais prendre RV avec le CSAPA, ou y aller demain", ... "puis je vais engager une immersion comme agent de production dans une entreprise industrielle (agro-alimentaire) ou dans un magasin de distribution comme Employé libre-service."

3. De la difficulté de la prise de décision et de l'action

Dans le cas de Yann, la difficulté consiste à l'aider à prendre le plus petit pas décisionnel qui lui permettrait de commencer à "avancer"

Irving Janis et Léon Mann avancent que le besoin de prendre une décision implique un conflit intérieur qui engendre un certain degré de stress. Ils ont développé un outil, la balance décisionnelle, que j'ai utilisé auprès de Yann afin de l'aider à résoudre un part de ce conflit interne, une expression de son ambivalence. Il s'agissait de leur faire évoluer à travers les stades du changement qui ont été théorisés par Prochaska et Diclemente.

La première fois que j'ai vu Yann, il ne se sentait pas concerné par le changement en pensant qu'il était impossible. Il en était au stade de la pré-contemplation. Je lui ai apporté des éléments de compréhension sur sa situation, ainsi que les conséquences et risques de laisser perdurer une telle situation sur son état de santé. Il a adhéré à certaines informations et a atteint le stade de contemplation (je reconnais que j'ai un problème). Puis le déroulement de l'entretien motivationnel l'a amené au stade de la préparation (prendre la décision d'un changement). Le stade suivant sera celui de l'action, c'est à dire l'initiation du changement et donc l'engagement d'actes réalisés.