

Journées d'étude des 7 et 8 septembre 2016 à Fribourg  
« La pratique à l'interface entre protection de l'individu et respect de l'autonomie »

## Atelier 2

### **Parents opposant de la résistance – que faire?**

**Pia Engler**, assistante sociale dipl. HES,  
responsable du secteur de la protection de la jeunesse de la ville de Lucerne

#### *Etude des causes et raisons de la résistance*

Les changements suscitent des craintes et interviennent, dans le contexte de la protection de l'enfant, dans la liberté d'action des personnes concernées. Il est donc normal que la plupart des parents réagissent avec crainte et résistance au prononcé de mesures destinées à leurs enfants. Ces dernières impliquent en effet un changement d'habitudes.

#### *En tant que professionnel/le, quels sont mes propres schémas et comportements adoptés face à la résistance ?*

Quels schémas puis-je observer chez moi, en tant que professionnel/le lorsque je travaille avec des parents opposant une résistance et qui sont mes interlocuteurs? Puis-je identifier ce que cache la résistance des parents? Comment gérer mes impulsions?

#### *Stratégies d'action pour gérer la résistance*

Comment puis-je gérer des parents opposant de la résistance? Que se passe-t-il lorsque l'information et la sensibilisation s'avèrent inutiles? Quelles expériences génèrent-elles? Par une compréhension "sérieuse", nous signalons notre disposition à vouloir comprendre la situation. L'interlocuteur nous signale lorsqu'il se sent compris : ..."vous me comprenez enfin"...Nous ne résolvons certes pas le problème lui-même par une „compréhension sérieuse“, mais elle réduit néanmoins la pression et accélère le processus. L'interlocuteur peut souffler et cesser de lutter, l'espace nécessaire à la discussion des craintes et préoccupations est créé. Nous signalons notre compréhension des besoins et craintes de notre interlocuteur et non pas de ses revendications.

*Les présentations et autres documents des Journées d'étude seront disponibles sur [www.copma.ch](http://www.copma.ch) → Actualités → « Journées d'étude 2016 »*

# Parents opposant de la résistance – que faire?

Pia Engler, assistante sociale dipl. HES, responsable du secteur de la protection de la jeunesse de la ville de Lucerne

LA  
RESISTANCE  
EST  
NORMALE

- Les mesures officielles ordonnées font office de changement au sein du système
- Les changements involontaires restreignent la liberté d'action et engendrent en règle générale des craintes et préoccupations
- Contrôle du caractère menaçant du changement
- Puis-je faire face à la menace?
  - Oui, je peux reconnaître l'aspect positif du changement...
  - Oui, il reste menaçant mais surmontable: recherche de stratégies de défense...
  - Il est menaçant et insurmontable: déclenche la panique, les issues sont la fuite, l'attaque...

## Causes et raisons de la résistance

- L'ingérence de tiers suscite du mécontentement
- Craintes lorsque les changements sont perçus comme menaçants
- Réaction, restriction de la marge de manœuvre actuelle
- Arguments factuels lorsque la voie proposée ne convainc pas
- Intérêts personnels: les changements menacent le statut matériel et social
- Vengeance et représailles: la blessure est si grande que les «responsables» doivent être punis, règlement de comptes
- Quérulence, opposition systématique et de principe, blocage de toute mesure, pas d'ouverture face au véritable enjeu, comportement «maladif»

## Différence entre arguments objectifs et résistance

- La difficulté à établir un diagnostic des résistances réside dans le fait que les personnes ne révèlent en principe pas leurs MOTIVATIONS et se cachent volontiers derrière des arguments de fait.
- La résistance objective réagit à la clarification du contenu, un processus en résulte, les changements sont possibles
- Il n'est pas possible de contrer la résistance non objective par la clarification et l'information... boucle sans fin, beaucoup d'investissement, pas de changement
- Arguments énoncés: n'ont pas pour objectif de clarifier mais d'entraver le processus. Les arguments polymorphes revêtent des formes diverses, selon l'humeur du moment. Cette forme est aussi insensible aux arguments de fait. Processus discutable, pas de changement
- La résistance très émotionnelle mérite d'être abordée avec précaution. Risque d'escalade élevé – entravant le processus de changement – mère qui exprime ses soucis pour son enfant de trois ans avec véhémence et de manière très émotionnelle, car le père refuse toute compétence éducative, le curateur professionnel démontre qu'à ses yeux le bien de l'enfant n'est pas menacé. La mère éprouvera rapidement un sentiment d'injustice si ses arguments ne sont pas pris en compte et elle réagira par de la résistance

## Résistance cachée

Répondre à la résistance par du pouvoir/des mesures contraignantes engendre en règle générale la répression et une nouvelle forme de résistance

- Les parents qui, sous l'effet d'une forte pression, approuvent un placement «volontaire» d'un enfant trouvent un autre moyen pour éviter le placement
- Une mère qui, par réaction, n'approuve pas l'autorité parentale conjointe et qui monte en épingle la dispute avec le père pour en faire une lutte de pouvoir
- Les parents qui s'allient contre l'autorité, qui s'opposent à tout et qui surmédient leur cas dans la presse

## Réflexion quant à son rôle d'expert

- Quelles sont les impulsions que je ressens lorsque je dois travailler avec un/des parent/s qui opposent de la résistance?
- Quels sentiments cette situation déclenche-t-elle chez moi lorsque les parents opposent de la résistance? Existe-t-il des différences entre les formes de résistance? Qu'est-ce qui est plus difficile, facile pour moi?
- Quelle intervention me permet d'amener des parents opposant de la résistance à coopérer?

## Stratégies de gestion de la résistance

- Gérer la résistance de manière différenciée, décélération du processus, prendre le temps d'identifier les raisons cachées et de comprendre les motifs de la résistance, vouloir reconnaître (analyse et diagnostic)
- La résistance peut être considérée comme une forme de feedback
- La majeure partie de la résistance est de nature émotionnelle, il est donc recommandé de faire preuve de sensibilité et d'empathie
- Face à des parents guidés par un raisonnement tactique et leurs propres intérêts, il convient de communiquer clairement la marge de manœuvre / insensibles à l'empathie

## Affronter la crainte

- La résistance induite par la crainte perdure en règle générale jusqu'à ce qu'elle s'atténue ou que la personne se résigne – la consultation sérieuse et encourageante, ainsi que des mesures concrètes favorisent la suppression d'une résistance motivée par la crainte
- Les personnes craintives sont très réceptives à des «scénarios d'horreur»
- Ecouter et questionner afin de mieux comprendre la crainte et ses raisons
- Identifier les besoins derrière les sentiments et les revendications et y répondre
- Celle ou celui qui se sent **véritablement** compris peut cesser de se battre et accepter davantage – le problème n'est pas encore résolu, provoque toutefois un sentiment de soulagement chez la personne concernée
- Répondre aux **besoins** et non pas aux revendications

## De la réaction à l'acceptation

- La résistance par réaction peut retomber assez rapidement lorsque la nouvelle marge de manœuvre est acceptée
- La réaction dépend de l'ampleur de la restriction de la marge de manœuvre
- Difficile d'évaluer quand cette forme de résistance s'atténuera ou prendra encore davantage d'ampleur
- L'implication de la personne concernée accroît nettement les chances de générer l'acceptation nécessaire et de voir la résistance disparaître

## Vengeance et représailles, favoriser la discussion

- Un grand défi se pose lorsque la résistance est générée par la vengeance et des représailles
- Des parents explosent de colère, fureur et déception
- Rapide identification et discussions sont primordiales, la résistance nous est-elle destinée ou se manifeste-t-elle à l'encontre de l'autre parent? Saisir l'opportunité de soulager la personne par une discussion ouverte, lorsque des erreurs ont été commises, y remédier et s'excuser si nécessaire, les justifications sont contreproductives
- Plus le temps passe, et plus cette résistance motivée s'installe et ne disparaît plus d'elle-même

## Affronter les intérêts personnels avec détermination

- La résistance par intérêt personnel est cultivée tant qu'elle semble prometteuse
- Intégrer les intérêts PERSONNELS dès que possible
- Démarche affirmée, clarifier et démontrer quels intérêts personnels ne peuvent pas être pris en compte et doivent être abandonnés

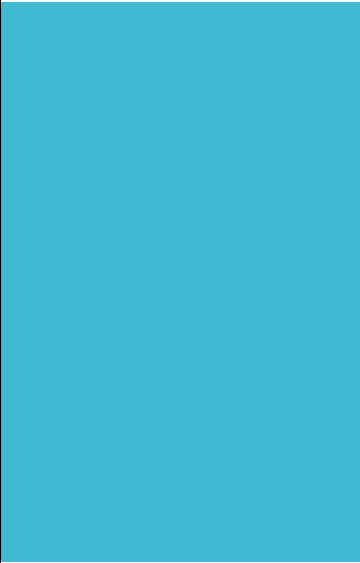
## Personnes quérulentes Gérer le comportement à l'aide d'une stratégie claire

- Ne doivent pas être gérées à l'aide de clarifications et arguments objectifs
- Démarche de l'expert clairement réfléchie
- Intégration de spécialistes
- Rester très sensible aux changements de comportement de la/des personne/s
- Si nécessaire, élaborer un dispositif afin que toutes les personnes «internes» obtiennent les mêmes instructions sur la manière d'agir
- Citer des personnalités éminentes comme personnes quérulentes, la quérulence peut résulter d'une injustice réellement vécue, la quérulence n'est pas listée dans CIM-10



Agir

• ?



Je vous remercie de  
votre intérêt pour cette  
thématique

et vous souhaite encore des Journées d'étude riches et  
passionnantes.

