

Patrick Zobrist
Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

Intervention Journées CSIAS, 4.9.2009

« La motivation peut-elle être obtenue par la contrainte ? »

Intervention aux Journées CSIAS de Soleure, 4 septembre 2009

Patrick Zobrist
Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

Mesdames, Messieurs,

1. Introduction

Lorsque le Secrétaire général de la CSIAS m'a demandé si je pouvais faire une intervention sous le titre « La motivation peut-elle être obtenue par la contrainte », j'ai immédiatement pensé aux liens entre motivation et contrainte qu'on peut observer dans la vie quotidienne. Prenons par exemple l'interdiction de fumer : si la plupart des fumeuses et fumeurs la respectent, ce ne sont que celles et ceux qui sont convaincus de la nécessité et du bien-fondé d'un arrêt complet du tabagisme qui vont jusque là. D'autres fumeurs en revanche se foutent des interdictions et continuent allègrement de fumer en dépit de l'interdiction et de la menace de sanctions (comme j'ai pu l'observer récemment dans une administration publique). D'autres encore fument aux toilettes. En ce qui concerne le tabagisme, il semble que l'opinion publique se contente de voir les fumeuses et fumeurs renoncer à leur vice au moins dans les établissements publics. Et qu'elle leur accorde tout à fait le droit de continuer à fumer chez eux. Or, pour les professionnels de la prévention ou les économistes de la santé, le but déclaré de l'interdiction est de désaccoutumer la population suisse une fois pour toutes de fumer. Est-ce possible sous la contrainte ?

J'ai néanmoins décidé de reprendre le titre de l'intervention tel quel. Finalement, le lien entre la contrainte et la motivation est un élément constitutif du thème de l'activation dans l'aide sociale qui est discuté lors de ces Journées CSIAS.

Dans mon intervention, j'essaierai d'esquisser des réponses aux questions suivantes :

- Qu'entend-on par motivation ?
- Quelle est l'influence de la contrainte sur la motivation ?
- Qu'en est-il de la motivation, plus précisément de la motivation au changement, des clientes et clients dans l'aide sociale ?
- Quelles sont les impulsions pour des évolutions qui en découlent ?

2. Qu'entend-on par motivation?

a) Termes et théories

Dans le langage quotidien, nous utilisons souvent une notion indifférenciée de la motivation. Le terme de motivation est souvent associé à une connotation positive. Dans le quotidien privé et professionnel, « motivé » est synonyme de « de bonne humeur », « dynamique », « orienté vers le positif », « prêt au changement », parfois même de « joyeux », « engagé » etc. La notion scientifique de motivation en revanche s'intéresse objectivement à ce qui nous fait agir, à ce qui est notre moteur. Il peut s'agir de mobiles tant positifs que négatifs, intérieurs ou extérieurs. Le terme de motivation provient du latin « movere » (faire bouger). La motivation est un ensemble de processus qui déclenchent et maintiennent un comportement ciblé. ¹

Le premier « psychologue de la motivation » fut probablement le philosophe grec Epicure qui pensait que les êtres humains agissaient dans le but de se procurer du plaisir et d'éviter la douleur. Aujourd'hui, le terme de motivation est associé – selon le point de vue de l'argumentation : psychanalyse, théorie de l'apprentissage, psychologie de la personnalité ou psychologie de la cognition – à des termes comme impulsion, pulsion, besoins, motifs, objectifs, volonté, incitations et attentes. Comme c'est si souvent le cas dans les sciences humaines et sociales, il n'y pas de théorie qui fournisse une réponse globale et satisfaisante à la question de ce qui nous fait agir et maintient notre comportement. Pour répondre à la question d'aujourd'hui concernant l'influence de la contrainte sur la motivation des êtres humains, je me servirai d'un modèle général de la motivation, d'une approche schématique-théorique, d'un modèle basé sur la psychologie de la volonté ainsi que de théories de la psychologie sociale qui étudient les effets de restrictions de l'autonomie.

b) Les facteurs de la motivation

Selon Kurt Lewin, le comportement humain est un produit de la multiplication « personne x situation ». Dans ce sens, le processus de motivation repose sur des facteurs *personnels* tels que les besoins biologiques et psychosociaux fondamentaux, les motifs implicites et explicites (sous forme opérationnalisée, ces derniers pouvant être désignés comme buts) d'une part et, d'autre part, des circonstances et incitations *situatives*, c'est-à-dire extérieures à la personne, qui interagissent et génèrent une action.² Celle-ci a à son tour certains résultats et les conséquences sont appréciées. La fonctionnalité des conséquences d'une action a été expliquée par la *théorie de l'apprentissage social* : les conséquences d'une action peuvent nous récompenser ou nous punir et elles servent à poursuivre notre action (ou à l'abandonner). Mais les récompenses et les sanctions n'expliquent pas encore pourquoi on commence à adopter un comportement. ³

c) Incitations

La psychologie de la motivation désigne les incitations et sanctions souvent discutées dans l'aide sociale d'*incitations positives ou négatives*. Nos réactions affectives à une stimulation extérieure déterminent l'appréciation, qui dépend à son tour de processus d'apprentissage, c'est-à-dire d'expériences antérieures. L'une des découvertes majeures de la psychologie de la motivation concerne le fait que les incitations peuvent déterminer l'action dans une large mesure si elles concordent

¹ Mook, 1987

² Heckhausen & Heckhausen, 2006

³ Weiner, 1994

avec les motifs de la personne.⁴ Autrement dit, une incitation positive ou négative n'agit que si elle correspond aux motifs actuels de la personne et si (idéalement) elle est appréciée de manière positive. Dès lors, les incitations positives et négatives n'agissent pas toujours, et notamment pas sur une période prolongée. Pour un bénéficiaire donné de l'aide sociale, une réduction du forfait pour l'entretien est considérée comme dramatique et à éviter à tout prix, alors qu'une autre bénéficiaire de l'aide sociale peut se dire qu'il lui est déjà arrivé de vivre avec moins d'argent et elle s'accommode de la réduction. Ainsi, la même incitation négative peut avoir des conséquences différentes. Les incitations positives et négatives déploient leur pleine action lorsque les motifs individuels des différentes personnes et leur attitude vis-à-vis de l'incitation sont connus. Dans ce contexte, il faut également comprendre la fonction des attentes (la psychologie de la motivation parle d'attentes x théories de valorisation⁵) : nous générons des attentes quant aux répercussions d'une incitation sur le résultat de notre action, à la relation entre action et résultat ainsi qu'au lien entre le résultat de l'action et les conséquences positives/négatives. Ces composantes personnelles de la psychologie de la motivation, c'est-à-dire les processus d'appréciation émotionnels et cognitifs concrets, décident de l'effet des incitations positives et négatives.

d) Schémas de rapprochement et d'évitement

La compréhension récente schématique-théorique des processus de motivation, basée sur les connaissances de la neuropsychologie⁶, part de l'idée que notre structure psychique est en permanence à la recherche de consistance et de convergence. Poussés par des besoins psychiques fondamentaux, tels que le besoin de contrôle ou le besoin de protéger notre estime de nous-mêmes, nous générons – toujours dans le processus de perception et d'appréciation avec l'environnement et basés sur des processus d'apprentissage – des *schémas de rapprochement et d'évitement* (sous leur forme explicite, ce sont des buts) qui motivent notre comportement. Ces schémas s'articulent autour de deux modes fondamentalement différents et indépendants l'un de l'autre : le mode de rapprochement et le mode d'évitement. Les deux modes peuvent également apparaître en même temps, ce qui provoque un conflit motivationnel.

Les principes de l'apprentissage font que certains stimuli extérieurs activent plutôt des schémas de rapprochement ou d'évitement. Les schémas de rapprochement sont activés quand nous nous proposons des objectifs attirants à connotation positive. Ils s'accompagnent d'émotions positives. Les schémas d'évitement en revanche ne permettent pas réellement d'atteindre des buts. Ils évitent uniquement des états indésirables et nécessitent beaucoup d'énergie et d'attention. En général, la privation, la pression, les sanctions et la contrainte ont pour conséquence que les êtres humains activent des schémas d'évitement du fait que les influences extérieures qui réduisent l'autonomie se répercutent négativement sur la satisfaction des besoins, qu'ils génèrent des inconsistances intra-psychiques et doivent dès lors être évités. L'une des formes fréquentes de l'évitement est l'adaptation temporaire. Dès que la pression est levée, il est probable que l'adaptation s'arrête elle aussi. Dans cette perspective théorique, différents diagnostics des projets menés dans le cadre du Programme national 51 « Intégration et exclusion » sont révélateurs. Dans

⁴ Schneider & Schmalt, 2000

⁵ Rudolph, 2007

⁶ Grawe, 1998; Grawe, 2004

ces projets, des bénéficiaires de l'aide sociale ont été examinés avec des méthodes qualitatives qui ont permis de constater différents comportements permicieux déclenchés – comme la perspective de la théorie de la motivation le suggère – par des schémas d'évitement⁷. La réalisation d'un objectif complexe tel que l'intégration sociale par l'activation de schémas d'évitement est peu probable.

e) Psychologie de la volonté et de l'action

Les processus motivationnels ne constituent que la moitié d'une action. La psychologie de la volonté et de l'action se focalise sur la question de la naissance de la volonté et des facteurs qui font que des objectifs sont poursuivis. Le modèle Rubicon, largement repris et développé ultérieurement, qui remonte à Heckhausen⁸, montre qu'entre le souhait et la volonté, il y a une rivière imaginaire à franchir, le Rubicon (le modèle fait référence à la traversée de la rivière frontière Rubicon par Jules César vers 50 av. J.-C. qui est associée à la phrase « *alea jacta est* » - « les dés sont jetés »). Le développement ultérieur du modèle part de l'idée que les appréciations émotionnelles fournissent une contribution majeure à la volition et que la poursuite des intentions de départ et de persévérance dépend d'une appréciation émotionnelle positive et d'un mode de rapprochement (comme expliqué ci-dessus)⁹. On peut supposer que dans ce processus complexe, l'exercice d'une contrainte ne provoquera pas de changements durables.

Nous savons tous l'importance du sens et de la propre conviction pour envisager un changement. La pression peut avoir pour effet que pendant la phase précédant la volition, de nouvelles intentions sont examinées. Pour la poursuite ultérieure cependant, la pression et la contrainte ont plutôt un effet inhibiteur. Par ailleurs, la contrainte et l'hétéro-détermination entravent l'attente d'auto-efficacité qui doit être intacte pour réaliser un objectif¹⁰.

f) Les effets socio-psychologiques de la contrainte

La psychologie sociale a déterminé les répercussions de la limitation de l'autonomie sur les êtres humains. Là encore, l'élément central est l'importance subjective que la personne accorde à la contrainte subie. Le philosophe Hegel a dit : « on ne peut contraindre qu'une personne qui *veut être contrainte*. » Pour mieux comprendre dans la pratique les effets de réactance¹¹ et d'impuissance¹² résultant de la limitation de l'autonomie, on peut mentionner tous les comportements réactants qualifiés de problématiques des bénéficiaires de l'aide sociale, tels que le refus de coopérer, le manque de transparence, l'absence lors d'un rendez-vous, les comportements agressifs, les menaces etc., mais également des formes de passivité ou des comportements proches d'états dépressifs définis comme impuissance apprise.

En dehors des conséquences inefficaces de la contrainte esquissées ci-dessus, on peut tout à fait observer des effets secondaires positifs : la contrainte peut entraîner

⁷ Maeder & Nadai, 2004; Kutzner et. al, 2009 ainsi que, pour l'intégration au travail : Schallberger & Wyer, 2009

⁸ Heckhausen, 1989 ; Mayer, 2004 ; Storch & Krause, 2005

⁹ Bayer & Gollwitzer, 2000

¹⁰ Bandura, 1986

¹¹ Herkner, 2001

¹² Seligman, 1999

une sensibilisation et une meilleure coopération initiale améliorée et, au début, elle peut déclencher des changements. Mais à mon avis, le maintien durable du changement, qui est souvent souhaité, ne peut pas être obtenu par des mesures coercitives. Ainsi les recherches sur les processus de changement montrent que la contrainte ne peut déployer un effet productif qu'au début d'un processus de changement¹³.

Pour résumer, on peut dire que les mécanismes qui motivent les être humains et qui maintiennent notre comportement sont des processus complexes qui dépendent de variables personnelles et cognitives et sont toujours liés à l'appréciation émotionnelle et cognitive individuelle de la personne concernée. Les incitations tant positives que négatives ne sont qu'un facteur parmi d'autres. Les changements durables sont le fruit d'une volition stimulée par des émotions positives. En général, la pression et la contrainte déclenchent chez l'être humain un mode motivationnel d'évitement qui ne permet pas de poursuivre le but sur la durée. Les conséquences connues de la contrainte peuvent être regroupées dans les catégories « réactance » et « impuissance apprise ».

3. La motivation dans l'aide sociale – 4 thèses

Sur la base de l'analyse qui précède, je souhaiterais soumettre à la discussion les thèses suivantes pour le domaine de l'aide sociale :

Thèse 1

Les macro-modèles dominant la politique (sociale) et dès lors le débat sur l'activation.

Au cœur du discours professionnel et politique autour de l'activation dans l'aide sociale, on constate que – bien qu'il s'agisse également de micro-aspects, à savoir de processus de changement d'êtres humains – on opère principalement avec des macro-théories. Cette vision macro est appliquée si ou interroge de la conception juridique et conforme à la Constitution de l'activation et également dans la réflexion socio-politique sur la compatibilité des processus d'activation avec l'objectif de la couverture du minimum vital. Par ailleurs, on emprunte des concepts à l'économie pour influencer les comportements des bénéficiaires de l'aide sociale.

Cette démarche s'observe souvent en politique, il suffit de penser aux mesures prises pour régler le problème du littering ou à la maîtrise de l'augmentation des coûts de la santé par l'introduction d'une taxe de consultation etc. Mais les problématiques complexes telles que l'activation des clientes et clients de l'aide sociale ne peuvent être traitées par des démarches macro unilatérales, il faut, dans la thématique de l'activation, également un accès micro sous forme d'une approche basée sur la psychologie de la motivation et de l'action.

Thèse 2

L'aide sociale utilise des modèles de motivation simplifiés et surestime l'effet des incitations.

¹³ Keller, 1999

L'aspect situationnel de la motivation, l'incitation et la discussion autour de l'incitation tant dans le sens positif que dans le sens négatif ont trop de poids dans l'aide sociale, alors que les facteurs personnels sont trop secondaires, c'est-à-dire pas assez pris en considération. Comme je viens de l'esquisser, une telle approche ne permet pas d'atteindre la durabilité.

Thèse 3

La motivation des bénéficiaires de l'aide sociale au changement peut être obtenue par la spécification.

Sur le plan motivationnel, l'ensemble des bénéficiaires de l'aide sociale forme tout sauf un groupe homogène. Il présente des différences à de nombreux égards. Il est évident que la motivation d'une mère de famille monoparentale diverge passablement de celle d'un chômeur de longue durée. Cette diversité peut être abordée par une démarche spécifique. La motivation doit être obtenue par une spécification et une individualisation et non pas par des incitations générales.

Thèse 4

Les professionnels ont besoin de compétences élargies en matière de travail de motivation.

Dans la pratique, on observe que la motivation des clientes et clients est souvent considérée comme statique et immuable. La volonté sert même de critère de sélection pour certaines prestations. La méthodologie de conseil s'intéresse encore trop peu aux procédures et techniques servant à faire adhérer des personnes de manière constructive au changement de comportement. Dans d'autres champs d'activité (comme par exemple dans le travail de conseil auprès des délinquants), les démarches manualisées se sont avérées très efficaces¹⁴.

4. Pistes pour l'évolution ultérieure

Dans le débat sur l'activation, il faut discuter davantage des approches dans une micro-perspective. L'activation n'est pas seulement une question de politique sociale, mais également un défi en termes de psychologie de la motivation. L'un des aspects de la thématique consiste à percevoir la complexité des influences sur la motivation au changement. Cela aurait pour conséquence de déplacer l'accent des incitations positives et négatives générales vers les encouragements spécifiques aux groupes cible et individuels. La politique sociale n'échappera pas à la définition de précisions spécifiques aux groupes cibles de la stratégie de l'aide sociale. Le travail de motivation à petite échelle n'est possible qu'à condition que la stratégie globale à grande échelle sache tenir compte des différences. Et, last but not least, il serait indiqué d'améliorer la formation des professionnels dans les services sociaux en travail de motivation. Les démarches systématiques, manualisées et méthodiques intégrant judicieusement les connaissances acquises¹⁵ présentent un potentiel d'innovation.

¹⁴ McGuire, 2008

¹⁵ Récapitulatif chez Zobrist

Je reviens à la question initiale si l'on peut obtenir la motivation par la contrainte : oui, on peut. Mais heureusement, la motivation des êtres humains est bien trop complexe pour que la contrainte puisse ou doive rester la seule réponse à la question de la motivation.

Correspondance

Patrick Zobrist, Hochschule Luzern – Soziale Arbeit, Werftstrasse 1, 6002 Lucerne
Patrick.zobrist@hslu.ch

Littérature