

# LE «MODÈLE DE DÉMARCHE GRADUÉE» POUR AIDER LES FAMILLES À DÉFENDRE EFFICACEMENT LEURS INTÉRÊTS\*

par J. Dale Munro, MSW, CSW, FAAMR, Community Services, Oxford Regional Centre, C.P. 310, Woodstock, (Ontario) N4S 7X9.\*\*

## Résumé

Trop de familles comptant des personnes souffrant de troubles du développement, ou de déficiences psychiatriques ou neurologiques graves hésitent à faire appel au réseau existant des services sociaux. Nous analysons dans cet article les raisons pour lesquelles ces familles hésitent ainsi à faire valoir leurs droits et soutenons d'autre part que les familles pourraient contribuer davantage au processus d'aide si elles apprenaient certaines méthodes systématiques pour défendre leurs droits. Le «Modèle de démarche graduée» pour la défense efficace des intérêts de la famille qui est présenté ici a déjà souvent été utilisé par l'auteur dans le cadre de sa pratique clinique et de ses consultations.

**L**es familles des personnes atteintes de troubles du développement ou de déficiences psychiatriques ou neurologiques graves n'ont parfois ni l'habileté ni la confiance nécessaires pour porter leur problème à l'attention du réseau des services sociaux d'une façon harmonieuse et constructive. Nous allons tenter de montrer ici que ces familles auraient avantage à apprendre le «Modèle de démarche graduée» pour défendre efficacement leurs intérêts.


Nous entendons ici par l'expression «défense efficace des intérêts» un processus non violent d'habilitation et de soutien qui permet aux familles dont un membre est handicapé d'exprimer leur mécontentement de façon constructive et de participer à l'élaboration de solutions créatives aux lacunes actuelles du réseau des services sociaux. L'objet de ce processus de défense est double : il s'agit, premièrement, de calmer l'inquiétude et de répondre aux besoins des familles et de leurs membres handicapés et, deuxièmement, de développer des voies de communication qui permettent de faire valoir ses droits d'une façon qui soit perçue comme bénéfique par les autres intervenants dans le processus d'aide – p. ex. les bénéficiaires eux-mêmes, les autres familles, les professionnels, les gestionnaires, les bureaucrates et les politiciens.

**N**ous entendons ici par l'expression «défense efficace des intérêts» un processus non violent d'habilitation et de soutien qui permet aux familles dont un membre est handicapé d'exprimer leur mécontentement de façon constructive et de participer à l'élaboration de solutions créatives.

## POURQUOI FAUT-IL MONTRER AUX FAMILLES À DÉFENDRE EFFICACEMENT LEURS INTÉRÊTS?

Il faut montrer aux familles à défendre efficacement leurs intérêts, et cela pour de nombreuses raisons. En voici quelques-unes.

- Les tensions qui perturbent aujourd'hui les services sociaux, comme d'ailleurs toute notre société en constante évolution, sont nombreuses et tenaces (Toffler, 1974, 1982). Il existe une pléthore de philosophies sur la façon dont il faudrait aider les personnes souffrant d'incapacité. Devant la panoplie des modes, des philosophies et des dogmes de prestation de services qui leur est proposée à l'heure actuelle, les familles doivent faire preuve de beaucoup de jugement. En fait, elles doivent jouer les «chiens de garde» et défendre activement leurs intérêts pour s'assurer que les nombreux intérêts d'ordre administratif,



J. Dale Munro  
M.S.W., R.S.W., F.A.A.I.D.D.  
Clinical Supervisor

633 Colborne Street, 2nd floor  
London, Ontario N6B 2V3  
Tel: 519-433-7238 ext. 2107  
Fax: 519-433-1799  
Toll Free: 1-800-640-4108  
Email: dmunro@wgh.on.ca

Regional Support Associates

*"Partners in serving individuals with intellectual disabilities"*

\* Traduction française du texte original «Training families in the "Step Approach Model" for effective advocacy».

\*\* L'auteur tient à exprimer ici sa reconnaissance à plusieurs parents et professionnels qu'il a consultés pour préparer cet article. Il désire remercier spécialement Sylvia Sutherland, Anne Busst, Jean Barber, Frank McMorrow, Bob Carey, Pattie Bowden, Eugene Sorin, Fred Munn, Erin Bourke, Terry Kirkpatrick, Helen Watson, Mary Jo Chartrand et Bob Brennan.

professionnel, économique ou politique n'occultent pas les besoins réels.

- Nous vivons une dure époque de restrictions budgétaires attisée encore par l'instabilité du contexte économique. On cherche aujourd'hui à trouver de nouveaux modèles de services sociaux moins coûteux (mettant l'accent sur l'aide à domicile, les réseaux informels d'assistance sociale, le bénévolat et l'entraide) qui tiennent compte de ces vigoureuses contraintes (Shilling, Schinke et Weatherly, 1988). Mais, en même temps, la concurrence entre les divers groupes traditionnellement défavorisés ou handicapés pour obtenir une plus grande part des ressources de service social ne cesse de croître. Dans un contexte politique, économique et social aussi tendu, les besoins des personnes aux prises avec de graves incapacités peuvent facilement être laissés pour compte si leurs familles n'ont pas les aptitudes nécessaires pour faire efficacement valoir leurs droits.

- Il y a à peine 20 ans, les professionnels détenaient un pouvoir considérable et pouvaient influencer sur les décisions en matière de services sociaux et d'allocation des ressources. Ces temps sont révolus! Aujourd'hui, ces mêmes professionnels suscitent plutôt la méfiance (Toffler, 1982; Dearth, Labenski, Mott et Pellegrini, 1986). Les cliniciens, les chercheurs, le personnel de première ligne, et même les administrateurs ne sont plus écoutés d'une oreille aussi attentive par «le pouvoir en place». Le fait que de nombreux professionnels travaillent aujourd'hui pour les gouvernements ou pour des organismes subventionnés par l'État ne simplifie pas non plus les choses. En effet, leur capacité de contester leurs propres patrons – les bureaucrates de la fonction publique et les courtiers du pouvoir – s'en trouve diminuée d'autant.

- Les familles ont souvent plus de poids politique qu'elles se l'imaginent et peuvent réellement influencer sur les changements qui s'opèrent dans le réseau des services sociaux (Schields, 1987; Dearth et coll., 1986). En effet, lorsqu'elles soulèvent un problème, les familles le font de l'extérieur du système, ce qui leur donne un

meilleur accès à un large éventail d'influences (p. ex. les médias, les cadres supérieurs du gouvernement ou de la bureaucratie, les groupes d'entraide et de défense des droits) auxquelles ne peuvent habituellement avoir recours les personnes qui travaillent au sein même des organismes de services sociaux.

### POURQUOI LES FAMILLES TROUVENT-ELLES DIFFICILE DE DÉFENDRE LEURS INTÉRÊTS?

Bien qu'il soit évident que toute famille doit pouvoir défendre efficacement ses intérêts, un trop grand nombre de familles comptant des personnes atteintes d'incapacités graves semblent hésiter à affronter «le système». Il semble y avoir à cela plusieurs raisons; nommons-en quelques-unes.

- Pendant les années 60 et au début des années 70, le nombre des professionnels du réseau des services sociaux a considérablement augmenté, tout comme l'importance de ses ressources. De nombreuses familles ont pu ainsi remettre, sans trop se faire prier, entre les mains d'«experts», une partie du fardeau de défendre leurs intérêts et de soutenir leurs membres. En même temps, un grand nombre de ces nouveaux professionnels employaient un jargon compliqué qui a fini par intimider les gens, ou du moins ne les a guère incités à faire leur part essentielle au processus d'intervention. D'autres ont été rebutés par les explications trop simplistes – aujourd'hui généralement abandonnées – données à certains troubles graves, notamment la schizophrénie et l'autisme, qui mettaient tout sur le dos de la «double contrainte» qui fausse la communication à l'intérieur de la famille ou des mères rejetantes (p. ex. Weakland, 1960; Bettelheim, 1969).

- La défense des droits de la famille a aussi souffert de la nature de plus en plus impersonnelle et complexe de notre société (Toffler, 1974, 1982). Une imposante bureaucratie gère maintenant les programmes de services sociaux et «ceux qui tirent vraiment les ficelles» dans le réseau sont difficiles à identifier et semblent souvent inaccessibles. Cela décourage bien des familles de voir

un jour leur problème particulier pris en charge et enfin réglé.

- Autrefois, ce sont les mères des personnes souffrant d'incapacités qui prenaient sur elles, tout à fait gratuitement, de défendre les intérêts des leurs et de les aider. De nos jours, toutefois, la situation économique et les revendications féministes incitent un nombre croissant d'entre elles à travailler hors du foyer. C'est pourquoi les parents ont aujourd'hui moins de temps pour s'occuper des problèmes de leurs enfants – que ceux-ci souffrent ou non d'incapacités (Schilling, Schinke et Weatherly, 1988).

- De nombreuses familles appréhendent d'affronter le réseau des services sociaux en particulier parce qu'elles craignent que :

- pour «se venger» d'une plainte, le personnel ou l'organisation néglige ou maltraite leur parent défavorisé ou s'en prenne même à toute la famille (p. ex. violence psychologique ou physique imperceptible, transfert du parent dans un autre milieu moins accueillant, dissimulation d'informations pertinentes à la famille); ou
- si elles ne collaborent pas avec le service et n'acquiescent pas à ses conditions on n'adhère pas à l'opinion du personnel, elles devront de nouveau assumer seules l'entière responsabilité de leur parent en difficulté.

### HUIT RÈGLES POUR MIEUX DÉFENDRE SES INTÉRÊTS

Pourquoi certaines familles obtiennent-elles ce qu'elles veulent lorsqu'elles le réclament, tandis que d'autres n'y arrivent pas? Au cours des années, l'auteur a appris de nombreuses personnes ayant défendu avec succès les intérêts des familles combien il est important d'appliquer les simples règles de bon sens suivantes.

*Règle n° 1 : N'utilisez jamais un canon lorsqu'un tire-poix suffit!*

Les membres d'une famille qui affichent des comportements trop négatifs, trop agressifs ou trop odieux risquent d'être mis à l'écart et traités

de «malades», et se mettent souvent à dos d'éventuels alliés ou d'autres personnes qui pourraient les aider. On pourrait probablement régler jusqu'à 90 pour cent des problèmes familiaux fort simplement, en intervenant en première ligne ou presque. Une intervention trop massive, entreprise trop tôt avec des cadres ou des gens influents de l'extérieur (p. ex. des députés, des avocats et des représentants des médias) ne fait souvent que retarder la résolution du problème. Terry et Tannis Jarvis (les parents d'un enfant aux prises avec une grave incapacité) en préviennent d'ailleurs les autres familles :

En adoptant une attitude agressive ... on parvient peut-être parfois à ses fins, mais les résultats risquent de ne pas faire long feu. C'est pourquoi, lorsqu'on est sur le point de perdre patience et de frapper du poing sur la table, il faut se rappeler que cela risque de faire plus de mal que de bien ... et que, de toute façon, le spectacle n'impressionnera personne (Jarvis et Jarvis, 1985, p. 13).

### **Règle n° 2 : Faites-vous une idée générale de la situation**

Pour aider le système à répondre aux besoins particuliers de leur famille, les gens ont intérêt à se faire d'abord une image globale du contexte dans lequel leur problème s'inscrit et des divers facteurs qui peuvent influencer sur le processus de prise de décision. Les gens doivent en effet savoir que les décisions peuvent être influencées par divers facteurs : certains professionnels ou gestionnaires surchargés de travail ou souffrant d'«épuisement professionnel» prennent parfois des décisions intempestives; des questions de politique locale et des chicanes internes peuvent retarder les réponses; et bien sûr, bien d'autres familles, d'autres individus et d'autres groupes défavorisés veulent aussi obtenir des services en même temps qu'eux. Après s'être fait une bonne idée du «contexte général», les membres de la famille peuvent commencer à se fixer des objectifs réalistes et s'atteler à la tâche primordiale de répondre aux questions importantes, comme : «Quelles sont les personnes clés du système qui, à ce stade-ci, peuvent

nous aider à résoudre notre problème?» et «Quels sont vraiment nos buts et quel(s) problème(s) voulons-nous résoudre?»

---

## **On pourrait probablement régler jusqu'à 90 pour cent des problèmes familiaux fort simplement, en intervenant en première ligne ou presque.**

---

### **Règle n° 3 : Orchestrez soigneusement vos stratégies de défense**

Les gens ne se rendent parfois pas compte qu'il est important de poser les bons gestes au bon moment pour que leur problème puisse être traité de façon efficace. Idéalement, pour que leur stratégie fonctionne bien, les gens qui veulent que l'on s'occupe de leur famille devraient faire trois choses : premièrement, ils ne devraient soumettre leur problème que lorsque la motivation et l'énergie de leurs membres sont au plus haut; deuxièmement, ils devraient attendre, pour faire valoir leurs droits et leurs intérêts, que le responsable le plus probable soit le mieux disposé à les écouter et à s'occuper de leur cas (p. ex. lorsque l'opinion publique est favorable à la famille ou lorsque l'on vient d'annoncer l'octroi de nouvelles ressources); troisièmement, ils doivent déterminer leurs besoins assez tôt pour éviter toute crise éventuelle par la suite (p. ex. ne pas attendre que le parent soignant meure avant d'exiger des services spécialisés à domicile).

### **Règle n° 4 : Exploitez vos atouts**

Trop souvent, les familles négligent d'utiliser les atouts dont elles disposent pour tourner la situation à leur avantage. Pourtant, la plupart des familles dont un membre est atteint d'incapacités ont déjà la cohésion, les capacités et les ressources nécessaires pour leur faciliter la tâche. En effet, certains membres de la famille sont parfois d'excellents orateurs ou des motivateurs nés.

D'autres peuvent avoir des talents d'animateurs ou d'organiseurs, savent tenir les livres ou ont des connaissances juridiques ou cliniques. D'autres encore ont «des amis influents» ou sont reconnus pour leur persévérance, leur charisme ou leur altruisme. En désespoir de cause, les membres de la famille peuvent toujours faire appel à la compassion naturelle dont témoignent la population et les médias pour les gens atteints d'incapacités.

### **Règle n° 5 : Ne faites pas cavalier seul**

Du point de vue de l'efficacité, il est habituellement improductif et même nuisible de faire cavalier seul. L'union fait la force : au besoin, les familles devraient travailler en étroite collaboration avec des groupes reconnus (p. ex. des organisations professionnelles, des organismes et des groupes de défense des droits des consommateurs) et des personnes influentes pour essayer d'obtenir ce qu'elles veulent. Tous les membres de la famille, y compris la personne qui est atteinte d'incapacité, devraient coordonner leurs efforts et mettre en commun leurs compétences avec ceux d'autres familles. On peut en effet tirer beaucoup de réconfort de savoir qu'une autre famille, n'y en aurait-il qu'une seule, partage et comprend ses problèmes. À plusieurs, le pouvoir que l'on a de faire bouger les choses peut être multiplié. Le mécontentement partagé, auquel viennent s'ajouter des occasions d'avoir un peu de plaisir et un sentiment de solidarité, est souvent ce qui assure la cohésion dans ce genre de groupes «spontanés» de défense des droits et des intérêts (Edmonston, 1984, 1971).

### **Règle n° 6 : Soyez prêts à faire des compromis**

La politique est l'art du compromis et nous vivons aujourd'hui dans un monde éminemment politique. Malheureusement, le mot «compromis» charrie souvent une image négative de faiblesse, d'indécision, de trahison de ses idéaux ou d'abandon de ses principes moraux. Pourtant, le compromis est souvent le procédé le plus élégant pour résoudre les conflits ou répondre à ses besoins (Alinsky, 1971, p. 59). Et en fin de compte, n'est-ce pas le résultat – et

non la vengeance ou l'intérêt personnel borné – que doit viser avant tout la famille? Trouver un terrain d'entente et négocier un compromis satisfaisant pour toutes les parties concernées reste souvent le meilleur moyen d'obtenir des résultats concrets.

#### Règle n° 7 : Humanisez le débat

Pour bien défendre leurs intérêts, les membres de la famille devraient chercher à faire ressortir le côté humain de leur problème de façon à bien faire sentir aux décideurs son caractère unique, à les convaincre du bien-fondé et de l'urgence de leurs demandes. Le témoignage personnel d'un parent a souvent plus de chance d'émouvoir un représentant élu qu'une montagne de statistiques (Allen et Hudd, 1987). Il peut ainsi être avantageux d'amener avec soi son parent atteint d'une incapacité grave lorsque l'on rencontre les décideurs – pour bien leur faire sentir la réalité du problème.

#### Règle n° 8 : Montrez aux intervenants obligés que vous appréciez leur travail et assurez-les de votre appui

Certaines personnes qui ont obtenu satisfaction négligent parfois même de remercier les professionnels, les gestionnaires et les décideurs qui les ont aidés, ou de leur témoigner d'une façon ou d'une autre leur reconnaissance. Cela peut aller à l'encontre de leurs intérêts. En effet, les professionnels, les gestionnaires et tous les intervenants qui ont aidé la famille sont aussi des humains et n'aiment pas plus que les autres qu'on les tiennent pour acquis. Dans le milieu fortement politisé où doivent travailler les décideurs et les professionnels, il suffit parfois d'un peu de reconnaissance sincère (cela peut même leur faire plaisir et jouer en leur faveur) pour ouvrir des perspectives inattendues de collaboration harmonieuse.

#### APPRENDRE À DÉFENDRE SES INTÉRÊTS AVEC ASSURANCE

Les meilleurs porte-parole sont presque toujours ceux qui sont sûrs d'eux-mêmes. Malheureusement, trop de gens confondent encore assurance et agressivité (voir la règle n° 1), ou alternent à leurs dépens

entre une attitude soumise et une attitude agressive (Jarvis et Jarvis, 1985). Pour en finir avec certaines de ces idées fausses, définissons donc ce qu'est l'assurance : c'est la capacité d'exprimer de façon directe, honnête, cohérente et convenable ses sentiments, ses opinions et ses croyances qui permet à quelqu'un de défendre harmonieusement ses propres droits – sans violer ceux des autres (Alberti et Emmons, 1970).

Pour apprendre à agir avec assurance, les gens qui veulent faire valoir les droits de leur famille doivent habituellement recevoir une formation, être soutenus et faire des exercices en conséquence. Après une bonne formation, ils arrivent en général à s'exprimer calmement, de façon claire et cohérente (Smith, 1975) et prennent bien soin de ne jamais menacer ou insulter la personne à qui ils s'adressent (Edmonston, 1984). Pour se sentir encore plus en possession de leurs moyens, ils peuvent aussi avec profit être initiés de façon systématique à deux méthodes particulièrement utiles : la «restructuration cognitive» et les «exercices de comportement» (Beck, 1972, 1979; Burns, 1980; Fensterheim et Baer, 1979).

La *restructuration cognitive* permet aux membres de la famille d'apprendre à dominer leur colère, à supporter leur frustration et à maîtriser toute autre émotion potentiellement destructrice et à canaliser leur énergie de façon créative dans des exutoires sociaux mieux adaptés. Cette technique leur apprend à reconnaître leurs idées négatives («cognitions») et à les reformuler («restructuration») d'une façon plus rationnelle et constructive. Elle permet aux gens de «garder la tête froide», de prendre le recul nécessaire avant de décider du plan d'action le plus efficace.

Les *exercices de comportement* sont une autre méthode utile qui fait systématiquement appel aux jeux de rôles pour aider les membres de la famille à favoriser, à pratiquer et à évaluer diverses stratégies de défense avant de les appliquer dans des situations réelles.

Bien que l'on puisse avoir recours à la restructuration cognitive et aux exercices de comportement sans faire appel à aucune aide extérieure, il est souvent profitable de demander conseil aux autres (p. ex. des amis «bien

équilibrés», des membres de groupes de soutien ou des conseillers professionnels) lorsqu'on les utilise. Grâce à ces deux approches, les gens qui entreprennent de défendre les intérêts de leur famille arrivent habituellement à modifier la perception qu'ils ont de «l'ennemi» (p. ex. les professionnels, les gestionnaires ou les bureaucrates). Ils peuvent en effet commencer à percevoir ces personnes de façon plus positive comme d'éventuels alliés et à appréhender les situations difficiles sous un meilleur jour.

#### PRUDENCE AU-DELÀ DE LA SIMPLE AFFIRMATION

Il peut arriver, dans la lutte pour ses droits, que l'on atteigne un point au-delà duquel le seul moyen qui reste semble être la confrontation tous azimuts (p. ex. cris et pleurs en public, désobéissance civile sous forme de «sit-ins»). Certains ont eu recours avec succès à de tels procédés en de rares occasions, lorsque toutes les autres options avaient été épuisées ou dans des cas «de vie et de mort». À titre d'illustration, voici une histoire tirée des journaux.

TORONTO – Les chirurgiens de l'hôpital pour enfants ont accompli, lundi, ce que des médecins britanniques avaient décrété impossible – ils ont pratiqué sur la jeune Maria Hinds une chirurgie cardiaque qui lui a sauvé la vie ...

Celeste Hinds ... est venue au Canada avec sa fille atteinte de déficience mentale après s'être vue refuser en Angleterre une intervention que les médecins jugeaient «trop risquée» ...

Avec indignation, elle nous a confié avoir appris par la suite que cette intervention, très coûteuse et complexe, était «réservée aux enfants normaux».

Quelques semaines avant de partir pour Toronto, avec sa fille, M<sup>me</sup> Hinds apprenait du Haut-commissariat du Canada à Londres qu'elle devrait obtenir un permis spécial pour faire le voyage et qu'il fallait pour cela attendre plusieurs mois.

Pour attirer l'attention des médias sur le triste sort de sa fille, M<sup>me</sup> Hinds fit la grève de la faim pendant cinq jours. Grâce à la publicité qu'on lui accorda, des centaines de citoyens appelèrent aux bureaux du gouvernement pour demander que le permis nécessaire lui soit délivré sans délai.

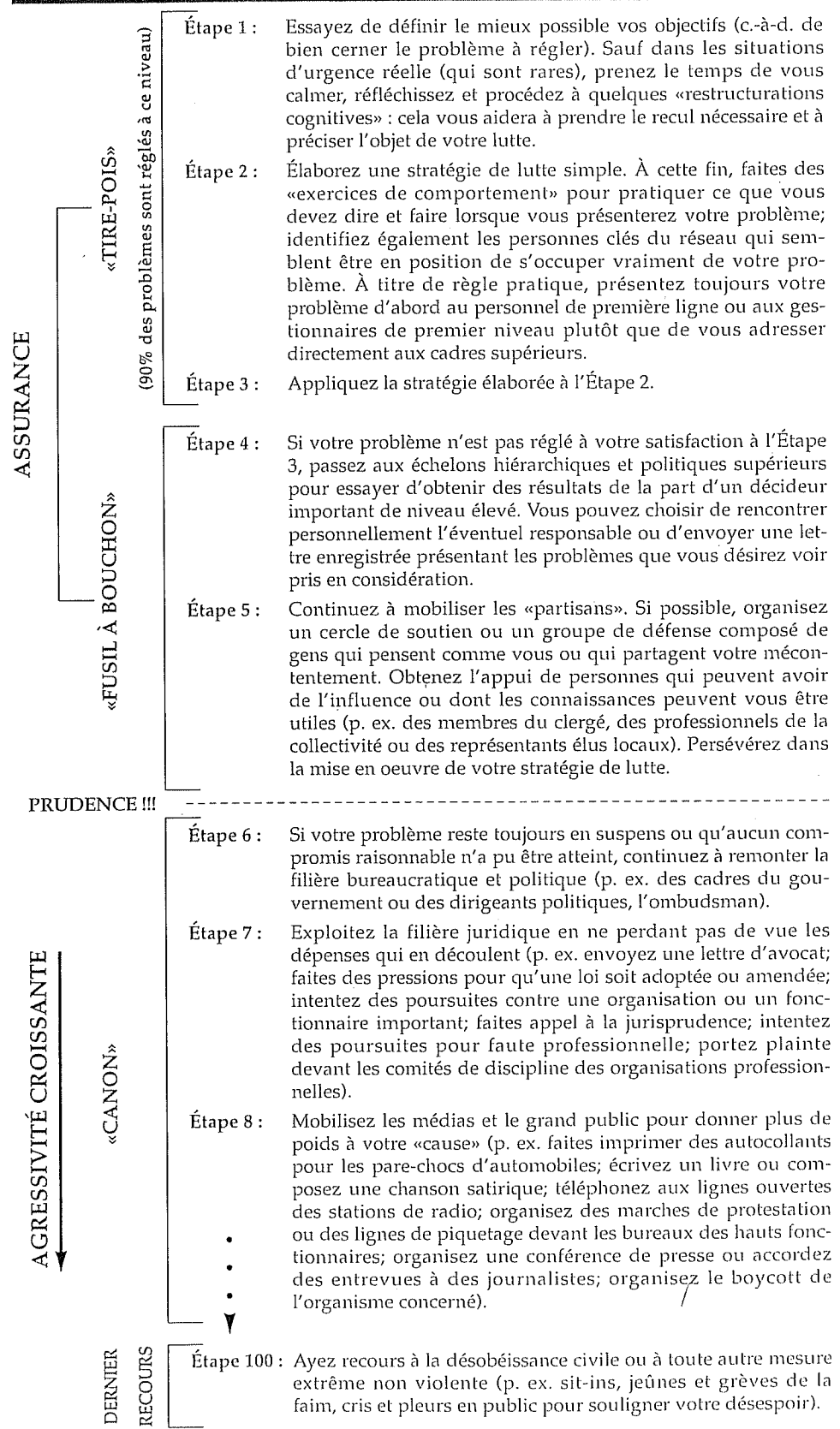
«En quelques heures, tout fut réglé», nous dit M<sup>me</sup> Hinds. (Agence télégraphique d'information de la Presse Canadienne, le 13 septembre 1988.)

Dans un cas comme celui-là, il peut s'avérer plus efficace et plus moral de passer outre à la simple approche affirmative et d'opter pour la confrontation. Il faut quand même prévenir les familles qu'il vaut la peine d'explorer toutes les autres options que leur offre le réseau des services avant de passer à des moyens plus radicaux. En fait, la décision de contourner les voies normales ou d'avoir recours à un mode quelconque de pression extérieure (politique, juridique ou public) sur le réseau est une grave décision. Les familles ne devraient pas s'engager à la légère dans un type d'action qu'elles pourraient regretter par la suite (Schields, 1987). Il faut établir bien clairement *qu'en aucune circonstance une intervention violente ou hautement illégale n'est justifiée* p. ex. user de violence physique ou détruire la propriété (Edmonston, 1984; Alinsky, 1971).

### UN MODÈLE GLOBAL POUR DÉFENDRE EFFICACEMENT SES DROITS : LA DÉMARCHE GRADUÉE

D'après l'expérience de l'auteur, on peut apprendre aux familles diverses stratégies de défense efficaces dans le cadre de séances de counseling données par des professionnels, de réunions de groupes d'entraide ou d'ateliers éducatifs et de perfectionnement. Il importe toutefois au plus haut point que les professionnels qui donnent des conseils en la matière connaissent bien la dynamique familiale, les techniques d'affirmation de soi, les méthodes de restructuration cognitive et le réseau des services sociaux existants. Pour

**Figure 1**  
**Un «Modèle de démarche graduée» pour aider les familles à défendre efficacement leurs intérêts\***



\* «N'utilisez jamais un canon lorsqu'un tire-pois suffit!»

éviter tout conflit d'intérêt éventuel, il est aussi préférable que ces professionnels ne soient pas employés par le réseau de services auprès duquel leurs clients veulent faire valoir leurs droits. La Figure 1 donne une image de l'ensemble de la démarche décrite dans cet article – le «Modèle de démarche graduée».

### EN RÉSUMÉ : UN CAS TYPE

Grâce au «Modèle de démarche graduée», les gens se sentent plus en possession de leurs moyens, conscients qu'ils sont d'avoir déjà eu le courage et la détermination de prendre effectivement fait et cause pour leur parent frappé d'incapacité – de l'avoir défendu et d'avoir ainsi indirectement défendu tous ceux qui sont dans le même cas. Le bref exemple qui suit aidera à mieux comprendre le modèle.

Jean, âgé de 21 ans, vit avec ses parents et ses deux jeunes soeurs. Il a été diagnostiqué comme «légèrement déficient» et «autiste». Ses parents, M. et M<sup>me</sup> B., ont recours au service d'une travailleuse sociale clinicienne, parce qu'ils considèrent que le comportement auto-mutilant et agressif de leur fils «détruit la famille». Après avoir soigneusement évalué le cas de Jean et de sa famille, la travailleuse sociale conclut qu'il faut placer celui-ci le plus tôt possible dans un milieu résidentiel communautaire alternatif.

Forts de cette recommandation, M. et M<sup>me</sup> B., couple passablement aisé et éduqué, affirment être prêts, s'il le faut, à «alerter le premier ministre de la province ou les journaux» pour que leur fils obtienne le placement dont il a besoin. La travailleuse sociale leur déconseille d'agir sous le coup de l'impulsion, car cela peut miner leur crédibilité ainsi que les chances qu'a leur fils de trouver un placement qui lui convienne.

La travailleuse sociale consacre trois sessions à initier la famille au «Modèle de démarche graduée» tout en l'aidant à préciser ses objectifs et à arrêter une

stratégie de défense (Étapes 1 et 2). La stratégie adoptée dans un premier temps est de rencontrer les représentants de l'Association locale de vie communautaire pour voir si Jean peut être admis à l'un des programmes résidentiels de l'organisme (Étape 3). Bien que l'Association comprenne leur problème, elle affirme «n'avoir aucune place à l'heure actuelle».

M. et M<sup>me</sup> B., outrés et complètement abattus, se tournent encore une fois vers la travailleuse sociale pour trouver aide et conseils. Celle-ci leur rappelle qu'il faut persévérer et rester positif si l'on veut finir par obtenir le placement désiré. Ensemble, ils élaborent donc une nouvelle stratégie plus sophistiquée : après avoir écrit à leur député, ils le rencontrent personnellement, de même qu'un superviseur des programmes du bureau local du ministère provincial (Étape 4). En même temps, la travailleuse sociale aide la famille à mettre sur pied un «cercle de soutien/groupe de soutien» qui se réunit chaque mois pour l'aider à raffiner sa stratégie (Étape 5).

Huit mois plus tard, le superviseur des programmes communie avec M. et M<sup>me</sup> B. pour leur annoncer, avec plaisir, que «l'octroi de fonds supplémentaires vient tout juste d'être annoncé» pour créer un nouvel organisme de placement résidentiel pour les gens qui présentent des «besoins spéciaux» dans leur ville. Jean est admissible à ce nouveau programme, si la famille est intéressée. M. et M<sup>me</sup> B. acceptent volontiers cette solution pour leur fils.

À l'Étape 5 du «Modèle d'approche graduée», la famille considère avoir atteint ses objectifs et juge inutile de poursuivre plus avant, pour le moment.

### BIBLIOGRAPHIE

Alberti, R.E. et Emmons, M.L. *Your Perfect Right: A Guide to Assertive Behaviour*, San Luis Obispo, California, Impact, 1970.

- Alinsky, S.D., *Rules for Radicals*, New York, Vintage Books, 1971.
- Allen, D.A. et Hudd, S.S., «Are we professionalizing parents? Weighing the benefits and pitfalls», dans *Mental Retardation*, vol. 25, 1987, 133-139.
- Beck, A.T., *Depression: Causes and Treatment*, Philadelphia, University of Pennsylvania Press, 1972.
- Beck, A.T., *Cognitive Therapy and Emotional Disorders*, New York, New American Library, 1979.
- Bettelheim, B., *La forteresse vide : l'autisme infantile et la naissance du soi*, Paris, Gallimard, 1969.
- Burns, D.D., *Feeling Good: The New Mood Therapy*, New York, New American Library, 1980.
- Dearth, N., Labenski, B.J., Mott, M.E. et Pellegrini, L.M., *Families Helping Families: Living with Schizophrenia*, New York, Avon Books, 1986.
- Edmonston, P., *The Art of Complaining*, Toronto, Musson Book Company, 1984.
- Fensterheim, H. et Baer, J., *Affirmez votre personnalité*, Avignon, Aubanel, 1979.
- Jarvis, T. et Jarvis, T., *You Are Not Alone* (édition révisée), Toronto, Ministère des Services sociaux et communautaires, 1985.
- Schields, C.V., *Strategies: A Practical Guide for Dealing with Professionals and Human Service Systems*. Richmond Hill, Human Services Press, 1987.
- Schilling, R.F., Schinke, S.P. et Weatherly, R.A., «Service trends in a conservative era: Social workers rediscover the past», dans *Social Work*, vol. 33, 1988, 5-9.
- Smith, M.J., *When I Say No, I Feel Guilty*, New York, The Dial Press, 1975.
- Toffler, A., *Le choc du futur*, Paris, Denoël, 1974.
- Toffler, A., *La troisième vague*, Paris, Denoël, 1982.
- Weakland, J.H., «The 'double-bind' hypothesis of schizophrenia and three-party interaction», dans D.D. Jackson (éd.), *The Etiology of Schizophrenia*, New York, Basic Books Inc., 1960.