

Graphique de satisfaction et de motivation (GSM)

Instructions

On a tous besoin un jour de faire le bilan de notre situation en général. Cette démarche nous permet de faire le point sur ce qui nous satisfait le plus dans notre vie, sur ce qui va moins bien et de faire les choix de changer ce qui nous apparaît important. Le GSM a été créé dans le but de faciliter la réflexion sur nos sources de satisfaction, ce qui manque pour une satisfaction idéale et ce que nous sommes prêts à faire pour changer. Dans une utilisation en relation d'aide, il permet rapidement de toucher les points importants, sans avoir à interroger le client sur ce qui est moins pertinent dans sa situation.

SPHÈRES DE VIE

Le graphique de satisfaction et de motivation au changement vérifie la satisfaction du client dans dix (10) sphères différentes. À travers celles-ci, on touche l'ensemble de sa situation. On peut de cette manière effectuer un bilan de l'expérience de la personne. Les dix sphères qui sont décrites dans cette partie devraient être prises au sens large, afin de permettre de cerner au mieux la situation.

1. CONSOMMATION

La satisfaction par rapport à la consommation concerne la consommation actuelle du client, même s'il a cessé de consommer pour des raisons autres que sa propre décision. Elle comprend la fréquence, les quantités consommées à chaque fois, les substances consommées. Elle comprend aussi les impacts de la consommation.

2. ÉCOLE OU TRAVAIL

La satisfaction à l'école touche les résultats scolaires, les relations avec les professeurs, les directeurs et les autres étudiants, le climat général de l'établissement, les choix de programmes, les perspectives d'avenir.

La satisfaction au travail inclut le salaire, la relation avec le patron et les autres employés, le climat de travail et les perspectives d'avenir.

3. LOISIRS

La sphère « loisirs » comprend tout ce qui concerne les temps libres, en dehors du travail ou des études. La satisfaction dans cette partie vise la perception du client quant aux activités, à l'intensité, la fréquence, la qualité, la diversité et le temps qui y est alloué.

4. FINANCES

Cette sphère vérifie le degré de satisfaction au plan monétaire. Il est bon d'indiquer le salaire et les sources de revenus, si le client est consentant.

5. AMIS

La satisfaction dans la sphère « amis » cerne le nombre d'amis, mais surtout la qualité des relations, la présence d'une personne en confiance en cas de besoin. Elle n'inclut cependant pas les relations amoureuses qui seront traitées dans une sphère spécifique.

6. FAMILLE

Cette sphère vérifie le degré de satisfaction des relations familiales. Elle comprend tous les membres de la famille, le climat à la maison, la qualité des interactions, la communication et le sentiment d'être apprécié ou aimé.

7. AMOUR

La satisfaction dans cette sphère est liée à la perception du client d'avoir ce qu'il désire. Ainsi, il peut ne pas avoir de relation amoureuse et en être pleinement satisfait ou vivre une relation très insatisfaisante.

8. SOMMEIL OU NOURRITURE

Dans cette sphère, on doit faire choisir par la personne ce qui est le plus caractéristique de sa situation. Généralement, on prend ce qui cause le plus de problèmes. Pour la sphère « sommeil », on vérifie si le sommeil est de bonne qualité, si la personne dort assez longtemps, s'il y a des rêves dérangeants.

Pour la partie « nourriture », si elle est choisie, on indique la satisfaction par rapport à la fréquence, la quantité, s'il y a anorexie ou boulimie, etc.

9. CORPS

La satisfaction sur ce plan concerne autant l'acceptation de son corps, tel qu'il est, que la forme physique ou encore la santé. Un haut niveau de satisfaction sur ce point indiquerait que la personne est très satisfaite de l'aspect esthétique, de sa santé et de sa forme.

10. ESPRIT

Cette sphère comprend la satisfaction de la personne, de sa personnalité, son estime de soi, ses capacités mentales, sa santé psychologique.

PROCÉDURE

Pour chacune des sphères, procéder de la même manière. D'abord donner la signification de la sphère. Il est utile de bien prendre le temps d'explicitier ce qui est inclus dans cette partie (voir la partie précédente). On devrait poser les questions dans l'ordre indiqué.

1. Quelle est ta satisfaction sur une échelle de 0 à 10 dans cette sphère, 0 signifiant aucune satisfaction et 10 la plus grande satisfaction possible ?
2. Quel est le positif dans cette sphère, ce qui t'a fait choisir cette cote de satisfaction ?
3. Qu'est-ce qui te manque pour atteindre 10 ? Qu'aurais-tu de plus, si tu avais coté 10 dans cette partie ?
4. Quelle est ta volonté d'apporter des changements à ta situation, pour augmenter ta satisfaction ? Cote cette volonté de 0 à 10, 0 signifiant que tu ne veux rien changer et 10 que tu es prêt à tout faire pour changer. La motivation ne parle pas seulement de *vouloir* mais aussi d'*investir des efforts, du temps et de l'énergie* pour changer.
5. D'après toi, quels sont les changements que tu devrais apporter dans cette sphère ?

L'espace entre les colonnes est utilisé pour prendre des notes sur le positif et ce qui manque. L'espace étant relativement restreint, on doit résumer en quelques mots la situation.

COULEURS

On utilise trois couleurs, le vert, le jaune et le rouge, afin d'illustrer le niveau de satisfaction du client. Ces couleurs doivent être appliquées du 0 au chiffre correspondant, à la cote du client, dans chacune des colonnes. On choisit les couleurs selon le niveau de satisfaction :

➤ VERT	Bonne satisfaction	COTE : 7 à 10
➤ JAUNE	Satisfaction moyenne	COTE : 3 à 6
➤ ROUGE	Faible satisfaction	COTE : 0 à 2

MA VIE EN GÉNÉRAL

La dernière colonne permet au client de vérifier la perception générale de sa situation. On lui demande donc de nous indiquer quelle est sa satisfaction de sa vie en général. Contrairement aux sphères, on ne demande pas au client ce qui est positif et ce qui manque, l'exercice ayant été fait en détail auparavant. Cette cote, comparée au total des autres sphères, nous permet de vérifier si la personne a tendance à avoir une vision optimiste ou pessimiste de sa situation. On effectue cette comparaison en multipliant la cote pour cette partie par 10, pour avoir un pourcentage qui pourra être comparé au total sur 100, des dix sphères du GSM. Un écart de plus de 10 points peut être interprété comme une vision à tendance optimiste et de moins de 10, à tendance pessimiste. Si l'écart dépassait 20, on pourrait croire à une vision irréaliste de sa situation et approfondir avec la personne.

CHOIX D'OBJECTIFS DE CHANGEMENT

La dernière étape consiste à demander au client de choisir deux ou trois sphères où il est prêt *maintenant* à commencer à changer. Ce choix est un bon départ pour le plan d'intervention qui est au verso du GSM.

CONCLUSION

Le « Graphique de satisfaction et de motivation » est un outil qui permet de faire le point aux plans de la satisfaction et de la motivation au changement. Son utilisation simple et l'angle de la satisfaction permettent de cibler les sources de satisfaction et celles qui le sont moins. Comme outil d'intervention en toxicomanie, il permet de dresser rapidement un bilan et de cibler les points à travailler au plan d'intervention.

L'expérience de l'équipe d'intervenants en toxicomanie du Saguenay-Lac-St-Jean et de différents partenaires depuis quelques années, avec cet outil, est concluante : beaucoup plus de satisfaction, autant pour le client que pour l'intervenant.

Daniel Bonneau
Centre jeunesse Saguenay-Lac-St-Jean

