

L'entretien motivationnel et sa contribution dans les enjeux de changement favorables à la personne

Gérer la dissonance

Pascaline BRION

Coordinatrice de l'AFDEM, formatrice AFDEM

Jean-Yves HERFROY

Médecin généraliste , formateur AFDEM

première journée Interprofessionnelle
en Education Thérapeutique VANNES

Le 3 Octobre 2017

Qu'est-ce que l'entretien motivationnel?

Qu'est-ce que l'entretien motivationnel?

Qu'est-ce qui est spécifique à l'EM?

Qu'est-ce que l'entretien motivationnel?

L'entretien motivationnel est un échange directionnel en lien avec le changement, dont le but est de renforcer la motivation et l'engagement de la personne à celui-ci.

Entretien motivationnel

- Ce n'est pas une recette, une solution à toutes les situations
- La maîtrise de l'entretien motivationnel permet à l'intervenant de varier les approches selon les situations.
- Il est particulièrement indiqué lorsque la personne est ambivalente ou si elle est plutôt fermée au changement.

- L'entretien motivationnel cherche à compléter les compétences déjà en place
- Il est soutenu par un état d'esprit particulier

Partenariat

Acceptation

(non-jugement)

Valeur

Empathie

Autonomie

Valorisation

Esprit de
l'EM

Compassion/Altruisme

Bienveillance

Susciter
l'évocation

- Exemple à deux d'un entretien classique
- Un jeune homme 35 ans, célibataire, travail en intérim, taille 1.70, poids 112 Kg
- Joue au rugby (pilier droit)
- diabète de type 2 découvert il ya un an
- Pas de complications micro ou macro vasculaires
- diabète familial père, grand-mère,
- Suivi glycémie irrégulier, traitement (Metformine 3g) souvent oublié, comportement alimentaire catastrophique toujours pas de suivi diététique...
- Hb glycosylée 8.92

Qu'est-ce que la résistance au changement?

Comment peut-elle se manifester?

La manifestation de Résistance

- Déf.: opposition d'idées, de sentiments, d'intérêts, entre deux ou plusieurs personnes, qui s'accompagne le plus souvent de manifestations d'hostilité.
- Donc le discours maintien est lié pour l'EM à la cible de changement tandis que la manifestation de la résistance est liée à la relation.
 - **Les deux seraient liés à notre manière d'intervenir**
- La manifestation de résistance serait prédictive de non-changement

L'expression d'une résistance...

➤ Quelques manifestations de résistance

- Argumenter
 - Défier
 - Discréditer
 - Être hostile
- Interrompre
 - Parler par-dessus l'autre
- Ignorer
 - Avoir de l'inattention
 - Changer le sujet
 - Être en retard
- Être sur la défensive
 - Trouver des excuses
 - Minimiser les choses
- « oui...mais »
- Accélération des échanges
- Augmentation du ton de la voix
- Irritation (du professionnel ou de la personne)
- Silence, « Approbation factice »

- **Qu'est ce qui produit la dissonance (Résistance) ?**
- **Qu'est-ce que la personne nous manifeste par l'expression d'une résistance?**

Les intervenants ont souvent tendance à vouloir « réparer/rétablir/résoudre » les problèmes de leurs clients.

C'est le *réflexe correcteur*

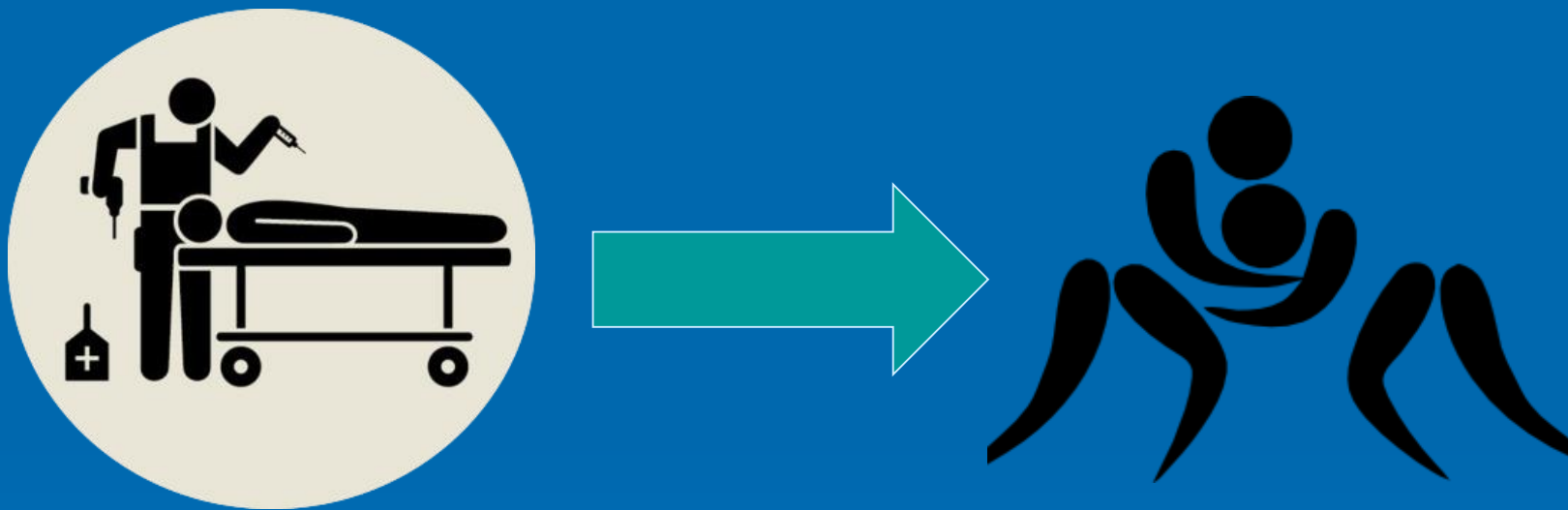


Le réflexe correcteur

➤ Chercher à

- Convaincre
- faire peur
- donner des conseils
- chercher à résoudre à tout prix
- conseiller la personne, etc.
- Ne prendre que le « bon côté » en faveur du changement
- Être trop pressé, vouloir trop vite des résultats.

La « résistance » naît de l'interaction



Quand la personne ne se sent pas écoutée, pas comprise et/ou quand sa liberté d'agir, de penser est menacée, la relation devient une lutte!

- La dissonance est un phénomène interpersonnel, un symptôme de dysfonctionnement dans la relation :
 - **C'est le signal pour changer d'attitude**

- Exemple à deux d'un entretien classique
- Un jeune homme 35 ans, célibataire, travail en intérim, taille 1.70, poids 112 Kg
- Joue au rugby (pilier droit)
- diabète de type 2 découvert il ya un an
- Pas de complications micro ou macro vasculaires
- diabète familial père, grand-mère,
- Suivi glycémie irrégulier, traitement (Metformine 3g) souvent oublié, comportement alimentaire catastrophique toujours pas de suivi diététique...
- Hb glycosylée 8.92

- Réfléter la dissonance
- Proposer un autre point de vue
- Approuver en nuancant
- Mettre l'accent sur le choix et le contrôle personnels
- S'excuser
- Valoriser
- Changer de focus

Rouler avec la dissonance



“You can’t stop the waves, but you can learn to surf”

Rouler avec la dissonance

Eviter la confrontation

Eviter de plaider pour le
changement qui
nous paraît souhaitable
(arguments - contre-arguments)

➤ **Refléter la dissonance**

- **CLIENT** : Quel âge avez-vous? Comment pouvez-vous me comprendre?
- **REFLET** : Vous vous demandez si je suis vraiment capable de vous aider.
- **REFLET AMPLIFIÉ** : Il semble y avoir peu de chances pour que je puisse vous aider.
- **DOUBLE REFLET** : Vous n'êtes pas sûr que je sois la bonne personne pour vous apporter de l'aide et d'un autre côté vous êtes quand même venu m'en parler.

- **Mettre l'accent sur le choix et le contrôle personnel**
- **CLIENT** : Je ne vais pas arrêter (Discours-maintien), et vous ne pouvez pas m'obliger à le faire. (Dissonance)
- **INTERVENANT** : C'est vraiment à vous de décider. (Mettre l'accent sur l'autonomie)

➤ S'excuser

- « Excusez-moi. J'ai du mal vous comprendre. »
- J'ai l'impression que vous vous sentez insulté par ce que je viens de vous dire. »
- « Je n'avais pas l'intention de vous faire un cours. »

Exercice en grand groupe

- Préparer 2 ou 3 phrases de dissonance
- En 2 colonnes A et B
- le premier de la colonne A lit sa phrase de dissonance au premier de la colonne B qui répond à la dissonance avec l'une de ces 3 méthodes.
- Réfléter la dissonance
- Mettre l'accent sur le choix et le contrôle personnels
- S'excuser
- Puis A va se mettre à la fin de la colonne B et B va se mettre à la fin de la colonne A

Avez-vous des Questions à la fin de cette formation?

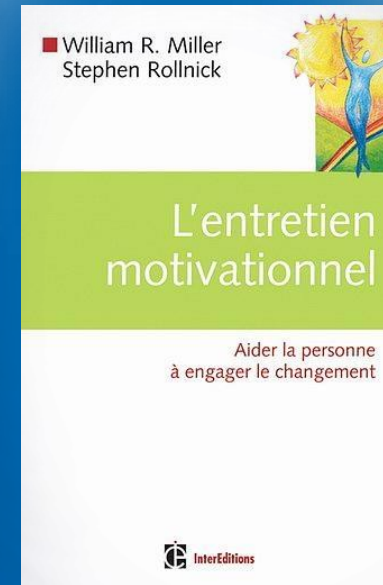
Nous espérons avoir répondu à
votre attente.

MERCI!

WR. Miller, S. Rollnick,

L'entretien motivationnel : aider la personne à engager le changement

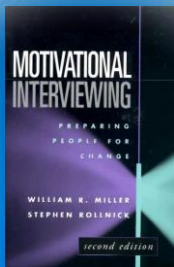
Trad. de D. Lecallier, P. Michaud,
InterEditions-Dunod, 2006



W.R. Miller, S. Rollnick

Motivational interviewing: preparing people for change. 2nd edition.

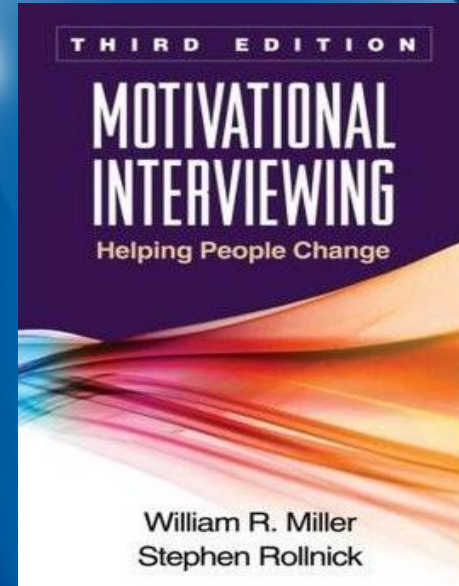
New York : Guilford press, 2002.



W.R. Miller, S. Rollnick

**Motivational interviewing: preparing
people for change. 3ème edition.**

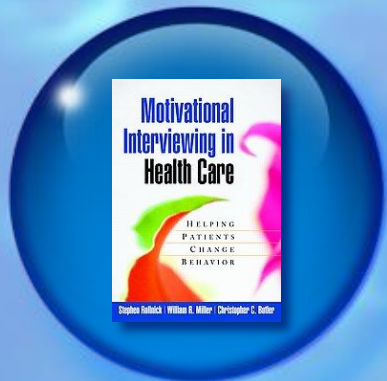
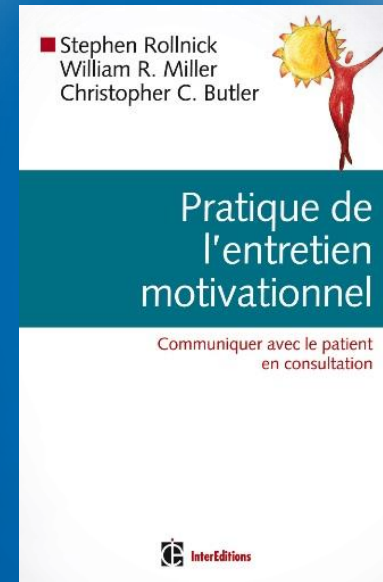
New York : Guilford press, 2012.



WR. Miller, R. Rollnick, CC. Butler

Pratique de l'entretien motivationnel : Communiquer avec le patient en consultation

Trad. de E. Languérand, D. Lecallier,
P. Michaud, InterEditions-Dunod,
2009



WR. Miller, R. Rollnick, CC. Butler

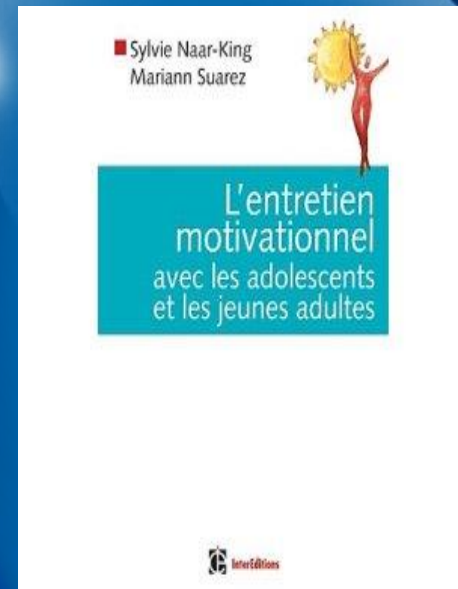
Motivational Interviewing in
Health Care: Helping Patients
Change Behavior

New York : Guilford press, 2007.

Sylvie Naar-King & Mariann Suarez

L'entretien motivationnel avec les adolescents et les jeunes adultes

Trad. par P. Michaud & D.Lécallier
, InterEditions-Dunod, 2011



C. Fortini & J-B Daepfen

Comment aider mes patients à changer leurs comportements liés à la santé ? Introduction à la pratique de l'entretien motivationnel

Manuel + 2 DVD réalisés par le Centre
d'enseignement médical et de
communication audiovisuelle
(CEMCAV) du CHUV, Lausanne.

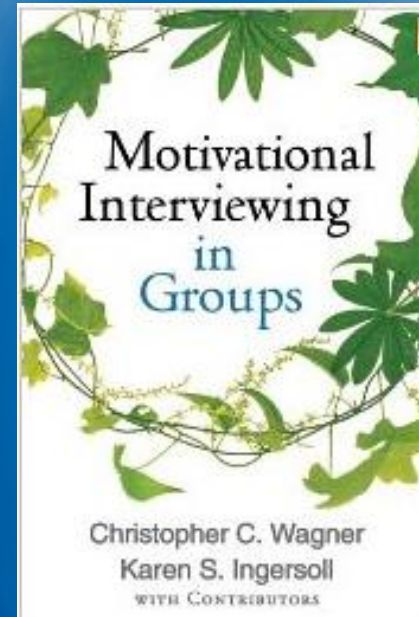
*(Les extraits vidéo projetés durant la formation
proviennent de ce manuel)*



Christopher C. Wagner, Karen S.
Ingersoll PhD and al.

Motivational Interviewing in Groups (Applications of Motivational Interviewing)

Guilford Publications, 2012



Références

- <http://www.entretienmotivationnel.org>
- <http://www.motivationalinterviewing.org>

