

# **Posture professionnelle et bientraitance: expérience de l'entretien motivationnel**

Catherine Aubin AFCIA CHU Nantes

Stéphanie Chaplot Maison de la Naissance CI Jules Verne Nantes

Animatrice: Pascale Chauvin Les Apsyades Bouguenais

**Journée URRRAA 29 nov 2012**

# Psychologues : W. Miller et S. Rollnick (1991)

- Affiliation :
  - **Rogers**, méthode centrée sur le patient
  - **Prochaska et di Climente**, modèle trans théorique du changement
  - **Berm**, théorie de l'auto perception
  - **Janis Mann**, balance décisionnelle
  - **Brehm**, réactance psychologique
  - **Rokeach**, les valeurs propres

# Entretien motivationnel

C'est une façon de guider, collaborative et centrée sur la personne, qui a pour but de susciter et de renforcer la motivation au changement

# FILM

1.1 4.3 4.5 4.6

**But:** repérer dans l'échange les propos de la soignante qui génère de la **résistance** chez le patient

**Méthode:** observation puis débriefing ensemble

**Durée:** 5mn

# La résistance

- Occasionnée ou aggravée par le soignant :
- Se traduit chez le patient par:
  - Des arguments pour maintenir le comportement
  - Des doutes sur sa capacité personnelle
  - De la justification
  - De la banalisation
  - Coupe la parole

>> c'est le royaume du « **oui, mais...** »

# Barrières à l'écoute active

- **Approuver, donner son accord**
- **Effrayer, menacer**
- **Donner des conseils, fournir la solutions, faire des suggestions**
- **Persuader, argumenter, démontrer**
- **Ordonner, diriger**
- **Juger, critiquer, désapprouver**
- Oui, quelle excellente idée
- Si vous ne faites pas ... vous verrez que...
- Pourquoi ne faites vous pas ...? Vous devriez... A votre place, j'essaierais....
- Oui mais si vous vous motivez....
- A partir de lundi, vous ferez...
- Vous manquez de courage....Je vous l'avais bien dit

# Mais pourquoi ne veut-il pas changer ?

- En tant que professionnel de la santé, on a souvent tendance à vouloir « réparer » les problèmes de nos patients

= le réflexe correcteur

Ex: « Vous avez un problème de souffle »

Si vous arrêtez de fumer, vous serez moins essoufflé et vous vous sentirez mieux

**Or....**

- **La plupart des patient qui arrivent en CS ne sont pas nécessairement prêt à changer.**
- **Les patients sont généralement ambivalents face à un changement**

**L'ambivalence ....**

**est normale**

# FILM: style motivationnel 1.14

**But:** Repérer dans l'échange les propos de la soignante qui invite à explorer l'ambivalence chez le patient

**Méthode:** observation puis débriefing ensemble

**Durée:** 15 mn

# AMBIVALENCE

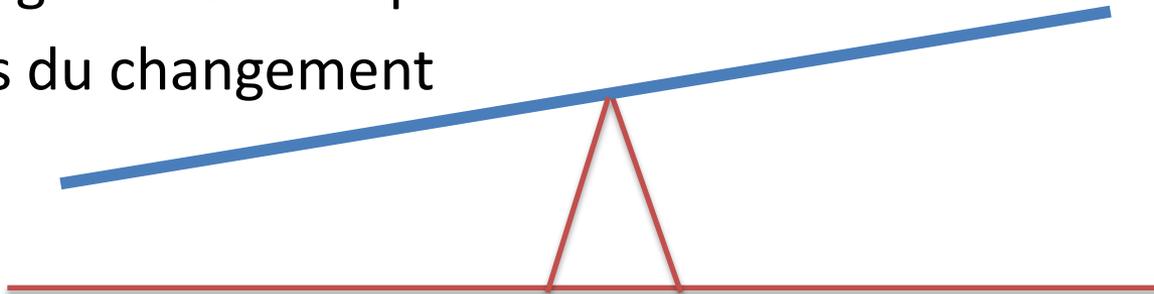
- C'est l'exploration par le patient de son ambivalence qui lui permettra de la résoudre

Désavantages du changement

Avantages du status quo

Désavantages du status quo

Avantages du changement



# Slalom décisionnel

Les bonnes choses  
du maintien au comportement

Les moins bonnes  
choses

*Imaginons que vous décidiez de changer, quels  
seraient alors....*

...Coûts du changements

Les gains du  
changements

# Outils de l'entretien motivationnel

**DEMANDER**

**ECOUTER**

**INFORMER**

# Outils de l'EM: Demander 2.2

- Permission
- Explorations des avantages et inconvénients
- Evocation d'un changement hypothétique  
« imaginez ... »
- Echelles: importance, confiance
- Questions évocatrices d'engagement

# Outils de l'EM: ECOOUTER 2.3 2.7

- **Avec empathie: aller dans le monde de l'autre**
- **Reflets:**
  - Permet au patient de s'entendre
  - Permet de s'assurer qu'on comprend ce que le patient veut dire
  - Diminue la résistance du patient
  - Encourage le patient à élaborer et à explorer son ambivalence
  - Contribue au sentiment du patient d'être écouté et compris
  - Difficile
  - Exemples d'ambivalence....

# Outil de l'EM: Informer

- QO: Que voudriez vous savoir à propos de ....?
- Informer: donner l'info en s'étant assuré d'en avoir la permission, donner des choix, parlez de ce qui marchent pour d'autres
- Demander, par QO, la réaction du patient à l'information fournie
  - « que faites vous de tout cela ? »
  - « qu'est ce qui vous parait important dans tout ce que je viens de vous dire ? »

# Susciter, reconnaître et renforcer le discours changement <sup>3</sup>

- Importance du changement
- Confiance dans le changement
- Disposition au changement

# Susciter le discours changement

- Que voudriez-vous changer ?
- Pourquoi voudriez-vous changer ?
- Quelles seraient les bonnes raisons de changer ?
- A quel point est-il important de changer ?
- Quels seraient les avantages à changer ?
- Si vous décidiez de changer, comment feriez-vous ?
- Que pensez-vous faire à présent ?

# Pour mémoire....

- **L'ambivalence est normale**
- **Le changement ne se prescrit pas**
- **Le regard des intervenants influe directement sur les capacités de changement du patient**
- **Changer est un processus qui prend du temps**

# Association Francophone de Diffusion de l'Entretien Motivationnel

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

