

L'ENTRETIEN MOTIVATIONNEL

*M^{me} Parent hésite à faire vacciner sa fille contre le VPH.
Avant de la rencontrer, revoyons les grands principes de l'entretien motivationnel.*

PAR **PATRICK BERTHIAUME**, SEXOLOGUE, M.SEX.(C) ET **DOMINIQUE FORTIER**, INF., B.S.C., M.P.A.

JULIANNE PARENT COMMENCE SA QUATRIÈME ANNÉE À L'ÉCOLE. LUNDI DERNIER, ELLE A REMIS À SA MÈRE UNE BROCHURE D'INFORMATION SUR LA VACCINATION CONTRE LE VPH ET L'HÉPATITE B. AVANT DE DONNER SON CONSENTEMENT, M^{me} PARENT VEUT VOUS RENCONTRER. AU TÉLÉPHONE, ELLE VOUS DIT : « JE SAIS QUE CES VACCINS SONT RECOMMANDÉS, JE SUIS TRÈS BIEN INFORMÉE. MAIS J'AI BEAUCOUP DE RÉSERVES À FAIRE VACCINER MA FILLE CONTRE LE VPH, SURTOUT QU'ELLE N'EST PAS EN ÂGE D'AVOIR DES RELATIONS SEXUELLES. »

Comme infirmière, vous souhaitez qu'elle choisisse de faire vacciner sa fille. Vous comprenez son ambivalence face à cette décision. Que faire pour l'aider à faire un choix éclairé ? L'entretien motivationnel peut être tout indiqué pour y parvenir.

Depuis plusieurs années, l'entretien motivationnel est utilisé au cours d'interventions qui visent le changement. Au départ, cette approche a été développée dans le cadre du traitement des dépendances. Elle s'est ensuite étendue à d'autres domaines. Elle permet au professionnel d'orienter la discussion avec la personne qui le consulte de façon à ce qu'elle en vienne à exprimer elle-même ce qui l'amènerait à opter pour le changement et ainsi susciter ou renforcer son intention de le faire.

SES COMPOSANTES

L'entretien motivationnel est avant tout une manière d'être en relation dans ses interventions. Cette approche est surtout utilisée quand une personne est ambivalente face à un choix. L'intention derrière cette approche est de renforcer la motivation de la personne qui consulte pour la soutenir dans son cheminement.

L'entretien motivationnel comporte plusieurs composantes : **l'évocation, la collaboration, l'autonomie et la compassion**. On parle alors de « l'esprit » de l'entretien motivationnel.

Susciter l'évocation des motivations propres au changement

Plusieurs études démontrent que plus une personne s'approprie un discours orienté vers le changement, plus la probabilité augmente que ce changement survienne. En ce sens, l'entretien motivationnel se démarque des approches d'intervention plus « traditionnelles ».

L'évocation implique donc que la personne qui consulte s'exprime davantage que le professionnel consulté. Qui a le plus parlé pendant l'échange ? La réponse est un bon indicateur de l'opportunité qui est donnée à la personne qui consulte de reprendre et de s'approprier les arguments favorables au changement.

Établir une collaboration personnelle intervenant pour définir le changement et ce qui permettrait de le réaliser

La collaboration doit s'appuyer sur une relation « d'égal à égal » entre le professionnel et le « client ». L'expertise de l'infirmière se traduit par son savoir et son expérience clinique ; celle du client repose sur ses connaissances et son expérience et c'est ce qui l'amène à comprendre les choses à sa manière. Le défi posé par la collaboration consiste à mettre en commun ces deux expertises. L'infirmière doit pouvoir explorer l'ambivalence de la personne qui la consulte et comprendre sa motivation.

Respecter le libre arbitre et favoriser l'autonomie de la personne

L'entretien motivationnel implique que le professionnel respecte l'autonomie de son client. Il faut éviter de mettre en péril son libre arbitre en lui prodiguant de savants conseils qu'il n'a pas sollicités. Après tout, c'est la personne aidée qui sait ce qui est le mieux pour elle. Pour le professionnel, le défi consiste à lui remettre la responsabilité du changement.

Agir avec bienveillance

Un aspect important de l'entretien motivationnel est la bienveillance. L'objectif de l'intervention doit viser le bien de l'autre et croire à son potentiel. Il faut comprendre ses motivations et ses valeurs et renoncer au jugement expert moralisateur.

SES PRINCIPES

L'entretien motivationnel repose sur plusieurs principes.

Éviter le réflexe correcteur

Qu'est-ce qu'un réflexe correcteur ? Dans le but d'améliorer la santé des gens, le professionnel peut vouloir les ramener

L'ambivalence

« Je sais que ce vaccin est recommandé, mais je me suis très bien informée et j'ai beaucoup de réserves à le lui faire donner, surtout qu'elle n'est pas en âge d'avoir des relations sexuelles. »

Face à une personne ambivalente, l'entretien motivationnel est un moyen privilégié pour l'accompagner vers le changement tout en respectant son rythme et son autonomie.

sur « le bon chemin ». Donner des conseils, argumenter, présenter uniquement les bons côtés du changement et discréditer le *statu quo* sont des exemples de réflexe correcteur qui ont pour effet de provoquer de la résistance.

Ainsi, un réflexe correcteur ou une intervention qui s'éloigne du rythme ou des préoccupations du client entraîne une attitude défensive.

Dans une argumentation, le réflexe naturel est de protéger et de maintenir son propre point de vue. Il appartient au professionnel de s'interroger sur ce qui a pu déclencher cette réaction durant son intervention.

Écouter avec empathie

L'empathie est un concept important. Le dicton selon lequel « il faut savoir mettre les chaussures d'un autre sans marcher

Lorsqu'il cherche à convaincre, c'est le plus souvent l'intervenant qui travaille le plus.

DEMANDER-FOURNIR-DEMANDER

Comment offrir de l'information ou des conseils ?

En se rappelant l'esprit de l'entretien motivationnel, la stratégie privilégiée est celle du Demander-Fournir-Demander, c'est-à-dire :

1^{re} étape – DEMANDER

Demander à M^{me} Parent ce qu'elle connaît du VPH, de la vaccination et quelles sont ses options ?

Que connaissez-vous du VPH ? De ce vaccin ?

Que pensez-vous faire pour votre fille face au risque du VPH ?

2^e étape – FOURNIR

Lui demander la permission de donner votre opinion, de partager de l'information avec elle et de lui transmettre des conseils basés sur votre expérience clinique.

Aimeriez-vous que je vous donne plus d'information sur ce vaccin ?

Désirez-vous que je vous parle de ce que j'ai vu avec d'autres personnes qui sont venues me consulter ?

3^e étape – DEMANDER

Lui demander ce qu'elle pense de l'information que vous venez de partager avec elle.

Qu'en pensez-vous ?

APPROCHE TRADITIONNELLE

Infirmière : C'est important que votre fille soit vaccinée. Vous mettez ainsi toutes les chances de son côté. Saviez-vous que les virus du papillome humain sont parmi les plus répandus dans le monde ? Ils causent des condylomes, communément appelés verrues génitales, et des lésions précancéreuses qui peuvent devenir un cancer du col de l'utérus.

Savez-vous qu'environ huit femmes sur dix seront infectées par les VPH au moins une fois au cours de leur vie ? Le traitement de ces infections peut nécessiter plusieurs examens et traitements douloureux. Au Québec, 325 femmes apprennent annuellement qu'elles ont un cancer du col de l'utérus et 80 en meurent. Il faudrait donc vraiment administrer ce vaccin à votre fille. On peut en profiter pendant que vous êtes ici. Vous n'aurez pas à revenir. **(Conseils, éducation)**

M^{me} Parent : Oui, mais je ne vois vraiment pas l'urgence. Julianne est encore trop jeune pour avoir des relations sexuelles. Elle ne peut pas attraper cette infection. Et il semble que ce vaccin apporte plus de problèmes qu'il n'en prévient.

Infirmière : Ce vaccin est extrêmement sûr et efficace, je vous l'assure. Il faut faire attention à l'information véhiculée par les médias et sur Internet, car elle n'est pas toujours fiable. Et votre fille n'est pas trop jeune pour être vaccinée. Au contraire, de 9 à 11 ans on obtient la meilleure réponse immunitaire au vaccin contre les VPH. Elle sera donc bien protégée lorsqu'elle commencera sa vie sexuelle. **(Conseils, argumentation)**

M^{me} Parent : Vous dites ça, mais j'ai entendu un autre son de cloche et pas juste sur Internet. Je me suis très bien renseignée. J'ai lu que l'efficacité de ce vaccin serait d'au plus 25 %. Je ne crois pas que je doive prendre le risque d'exposer ma fille aux effets secondaires d'un vaccin quand je sais que, trois fois sur quatre, il ne la protégera pas contre les infections de VPH. De toute façon, je ne suis pas obligée de la faire vacciner.

Infirmière : Vous n'y êtes pas obligée, mais votre fille sera à risque de développer un cancer du col si vous ne le faites pas. Les risques associés à ces infections, surtout le cancer du col, sont beaucoup plus graves que les supposés effets indésirables du vaccin. Vous ne devez pas avoir peur du vaccin. S'il était risqué, il aurait été retiré.

Par contre, la maladie, elle, est toujours là avec ses complications. Ça devient inacceptable quand on sait qu'on a les moyens des les prévenir. **(Réflexe correcteur)**

Si je prends tout ce temps pour vous convaincre, c'est que je trouve ça vraiment important. En tout cas, moi à votre place, je ferais vacciner ma fille. Ce serait tellement simple d'en profiter pendant que vous êtes là.

M^{me} Parent : C'est peut-être simple pour vous, mais ça ne l'est pas pour moi. Vous ne réalisez pas ce que ça signifie pour les parents. Moi, je suis inquiète des risques que comportent les vaccins.

Infirmière : Je suis aussi vraiment préoccupée par la santé de votre fille, surtout qu'elle risque de contracter des infections qui pourraient être prévenues par un vaccin extrêmement sûr ! **(Manque d'empathie)**

M^{me} Parent : Je vais y réfléchir.

Intervention directive axée sur la confrontation et l'argumentation. L'infirmière adopte le rôle d'expert, de celle qui est la mieux placée pour savoir ce qu'il faut faire. Elle parle en faveur de la vaccination tandis que M^{me} Parent n'a présenté que des arguments contre. Elle a ainsi amplifié son opposition.

Plusieurs professionnels croient à tort que l'information suffit pour provoquer le changement. Il y a peu de probabilités que M^{me} Parent revienne.

avec » traduit bien ce concept. Donc, on doit s'efforcer de bien comprendre ce que le client exprime, ce qu'il éprouve, sans pour autant vivre ce qu'il ressent.

Explorer ses motivations

Comme son nom le dit, l'entretien motivationnel cherche à se concentrer sur la motivation intrinsèque du client. Il s'agit de comprendre les raisons qui le

motivent à ne pas adopter le comportement désiré. Les motivations intrinsèques peuvent notamment découler de ses valeurs et de ses objectifs de vie. Elles peuvent donc contribuer à créer un écart entre la situation vécue et le changement souhaité.

Selon les principes de l'entretien motivationnel, la motivation au changement est constituée de trois éléments :

l'importance, la confiance et le fait de se sentir prêt. La première phase de l'entretien invite le client à présenter lui-même son argumentaire. Ce faisant, il réalisera les avantages qu'un changement pourrait lui apporter tout en renforçant sa confiance en sa capacité à l'effectuer. Ensuite, les échanges devront valoriser ses préoccupations et y répondre par des conseils qu'il aura lui-même sollicités. C'est ainsi que se concrétisera son engagement pour le changement.

SES OUTILS

En appliquant l'esprit de l'entretien motivationnel (évocation, autonomie et collaboration), on facilite l'émergence d'un discours du changement. Pour obtenir ce résultat, l'intervenant est encouragé à intégrer les outils représentés par l'acronyme **OuVER**, c'est-à-dire poser des questions **Ouvertes**, **Valoriser**, **Écouter** de manière réflexive et **Résumer**.

Poser des questions ouvertes

L'intervenant écoute attentivement et encourage le client à s'exprimer en employant des questions ouvertes qui impliquent une participation active de la personne qui répond. Elles l'invitent à nommer ce qui lui semble important tout en établissant un climat de confiance.

Valoriser la personne

La valorisation peut susciter un sentiment d'accomplissement. Dans cette approche, elle repose sur les forces intrinsèques de la personne plutôt que sur la finalité. En fait, l'entretien motivationnel vise à reconnaître les forces, les ressources et les luttes qu'implique le changement.

Écouter de manière réflexive

L'écoute réflexive peut se définir comme une manière d'arriver à reformuler le discours de la personne et à en traduire le sens. Ce type d'écoute, plus dynamique que la formule Questions – Réponses, permet à la personne de se sentir écoutée, et de poursuivre et d'approfondir sa réflexion.

Résumer

Les résumés font le lien entre les éléments discutés et les renforcent. Ils attestent aussi de l'écoute de l'intervenant. De plus, ils servent à vérifier ce que le client a compris avant d'aborder un nouvel élément.



Cet article constitue un bref survol de l'entretien motivationnel. S'il a suscité chez vous de l'intérêt, que croyez-vous pouvoir faire ? Me permettez-vous de vous suggérer certains moyens ?

Les auteurs

Patrick Berthiaume est sexologue de formation et travaille au MSSS au sein du service de lutte contre les ITSS. Il est membre du Motivational Interviewing Network of Trainers et représentant canadien de l'Association francophone de diffusion de l'entretien motivationnel. **Dominique Fortier** est agente de planification socio-économique au MSSS. Elle est responsable de la promotion de la vaccination.

Sources

Fortini, C. et J.B. Daeppen. *Comment aider mes patients à changer leurs comportements liés à la santé ?*, Lausanne, CHUV – Service d'Alcoologie, 2010.

Miller, W.R. et S. Rollnick. *L'entretien motivationnel – Aider la personne à engager le changement*, InterÉditions, 2006, 256 p. [En ligne : www.dunod.com/sciences-sociales-humaines/bien-etre-intereditions/developpement-personnel-coaching-et-accompagnement/entretien-motivati]

Naar-King, S. et M. Suarez. *L'entretien motivationnel avec les adolescents et les jeunes adultes*, Paris, InterÉditions, 2011, 320 p.

Rollnick, S., W.R. Miller et C. Butler. *Pratique de l'entretien motivationnel – Communiquer avec le patient en consultation*, InterÉditions, 2009, 256 p. [En ligne : www.dunod.com/sciences-sociales-humaines/bien-etre-intereditions/developpement-personnel-coaching-et-accompagnement/pratique-de-l'entretien]

Site de l'Association francophone de diffusion de l'entretien motivationnel (AFDEM) : www.entretienmotivationnel.org/

Site du Motivational Interviewing Network of Trainers (MINT) : www.motivationalinterviewing.org/

Venne, S. et G. Trudeau. « L'entretien motivationnel : un vaccin contre la résistance du patient ? », *Le Médecin du Québec*, vol. 44, n° 11, nov. 2009, p. 33-37.

APPROCHE BASÉE SUR L'ENTRETIEN MOTIVATIONNEL

Infirmière : Vous êtes préoccupée par la vaccination contre les VPH ? **(Reflét)**

M^{me} Parent : Oui. Ma fille est arrivée avec cette information à la maison. Vous savez, on les voit grandir et je ne m'attendais pas à être confrontée à un choix comme celui-là aussi rapidement, surtout que je suis certaine qu'elle n'aura pas de relations sexuelles avant au moins quelques années.

Infirmière : Que savez-vous sur ce vaccin ? Qu'est-ce qui vous préoccupe ? **(Question ouverte – exploration)**

M^{me} Parent : J'ai lu sur Internet que le vaccin contre les VPH n'était pas très efficace et pouvait causer de graves effets secondaires. Même des revues remettaient en question la pertinence de ce programme de vaccination.

Infirmière : Vous voulez être certaine d'avoir tous les renseignements sur le vaccin au moment de prendre une décision et c'est pour cette raison que vous avez fait l'effort de vous informer. **(Valorisation)**

Vous êtes préoccupée par ce que vous avez entendu sur les vaccins contre les VPH et ça vous amène à y voir des risques pour votre fille. **(Reflét)**

M^{me} Parent : Oui, exactement, c'est pas mal ça ! J'ai l'impression qu'on nous cache des choses à propos de ce vaccin. Je veux vraiment que ma fille soit en santé, mais pas à n'importe quel prix ! **(Expression de sa motivation)**

Infirmière : Vous prenez votre rôle de mère à cœur et voulez être certaine de faire les meilleurs choix pour Julianne. Est-ce que vous aimeriez que je vous donne les informations que je possède à ce sujet ? **(Empathie et demande de permission)**

M^{me} Parent : Oui, bien sûr. Je suis ici pour ça.

Infirmière : Les réactions secondaires les plus fréquentes rapportées après l'administration du vaccin sont des maux de tête, des étourdissements, de la fatigue et de la faiblesse. Au Québec, nous avons un système de surveillance des réactions secondaires générées par les vaccins. Sur toutes les déclarations reçues, très peu ont été considérées comme sérieuses. **(Conseils sollicités – éducation)**

Si vous le permettez, je peux partager d'autres renseignements avec vous sur les études portant sur l'efficacité et la sécurité du vaccin contre les VPH. **(Respect de l'autonomie)**

M^{me} Parent : Oui, ça m'aiderait à me sentir moins inquiète.

Infirmière : Avant d'autoriser le recours à un vaccin, Santé Canada procède à un examen scientifique rigoureux. Si les risques étaient plus élevés que les bénéfices, la vaccination serait arrêtée. Le MSSS a publié une mise au point sur les effets secondaires causés par la vaccination. Je peux vous donner l'adresse du site à consulter. **(Conseils sollicités – éducation)**

M^{me} Parent : Je vais y jeter un coup d'œil. Merci.

Infirmière : Qu'est-ce que votre fille pourrait gagner à se faire vacciner maintenant ? **(Question ouverte – exploration)**

M^{me} Parent : Elle serait protégée contre les infections de VPH avant d'avoir ses premières relations sexuelles. Ça me permettrait aussi d'être avec elle, car je sais qu'elle a peur des piqûres et qu'elle serait rassurée que je sois présente.

Infirmière : Vous avez raison. En plus, c'est entre 9 et 11 ans que la réponse immunitaire au vaccin contre les VPH est la meilleure. Donc, que voulez-vous faire aujourd'hui ? **(Respect de l'autonomie)**

M^{me} Parent : Bon, ce serait plus simple de lui donner son vaccin tout de suite. De cette façon, elle sera bien protégée lorsqu'elle commencera sa vie sexuelle active et je pourrai lui tenir la main au moment de la vaccination.

Infirmière : D'accord avec vous.

L'infirmière a permis à M^{me} Parent de verbaliser ses croyances. Elle l'a écoutée et appuyée en reflétant positivement les éléments qu'elle énonçait en faveur de la vaccination. L'infirmière a mis en évidence son ambivalence et l'a amenée à poursuivre sa démarche.

Avec une personne plus réfractaire, le changement d'attitude se ferait probablement plus progressivement.

Site de la mise au point du MSSS : publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2006/06-271-02W-vol5_no3.pdf