

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Mauricie-et-
du-Centre-du-Québec

Québec 



L'entretien motivationnel

Jean-Marc Ménard

Coordonnateur des services professionnels

Services de réadaptation en dépendance CIUSSS MCQ

Directeur clinique - RISQ

Ensemble et bien logé!
Journée des partenaires
Shawinigan – 24 septembre 2015

Quelques questions en rafale

Réchauffement

- Qui aime faire du ménage?
- Qui est très motivé à faire du ménage?



Quelques questions en rafale

- Qui rencontre des clients peu motivés ?
- On pourrait se demander ensemble:
 - Pourquoi sont-ils peu motivés?



- Qu'est-ce qu'ils aiment dans cet environnement?



- M.B. • ...et qu'est-ce qu'ils aiment moins?

Quelques questions en rafale

- Comment vous sentez-vous face à ces environnements et ces personnes?



- Qu'auriez-vous envie de faire ou de leur faire?

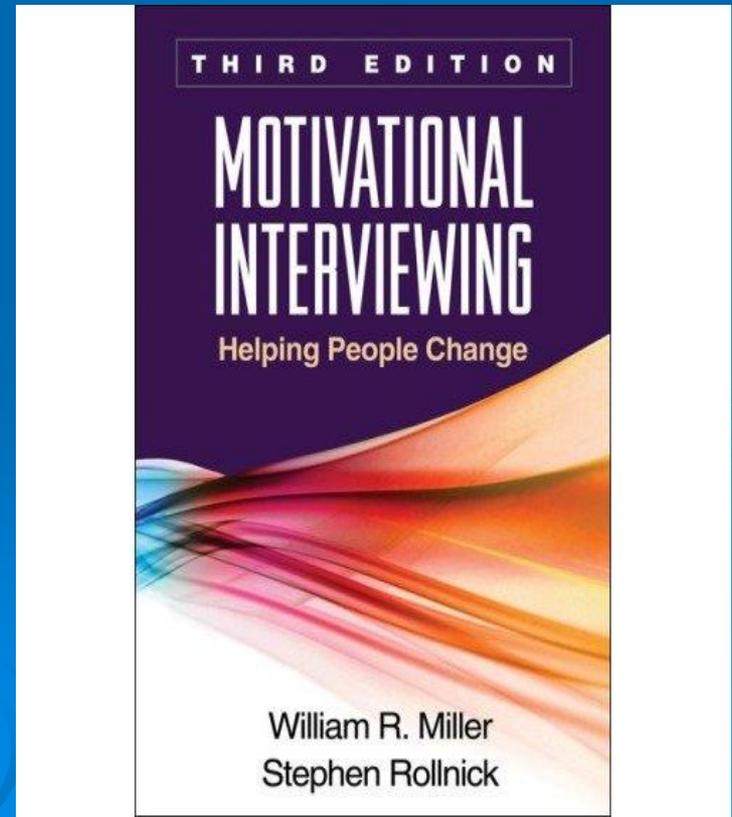
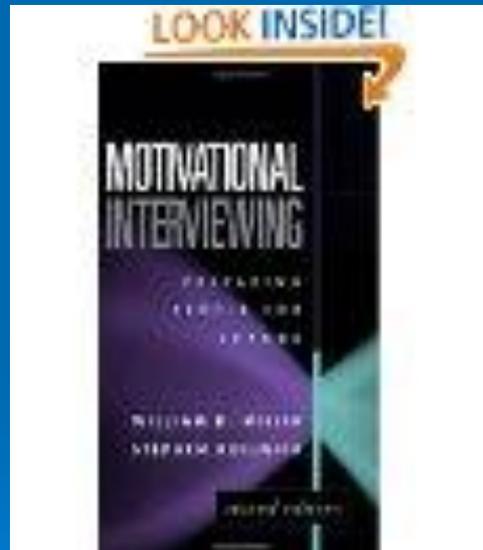
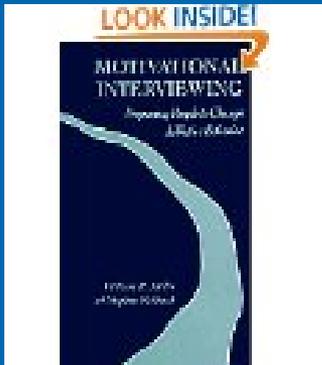
➤ Les travaux de Miller & Rollnick

- Les comportements de confrontation sont directement reliés aux comportements résistants qui eux prédisent l'absence de changement au suivi de 12 mois.
- La résistance est un phénomène relationnel

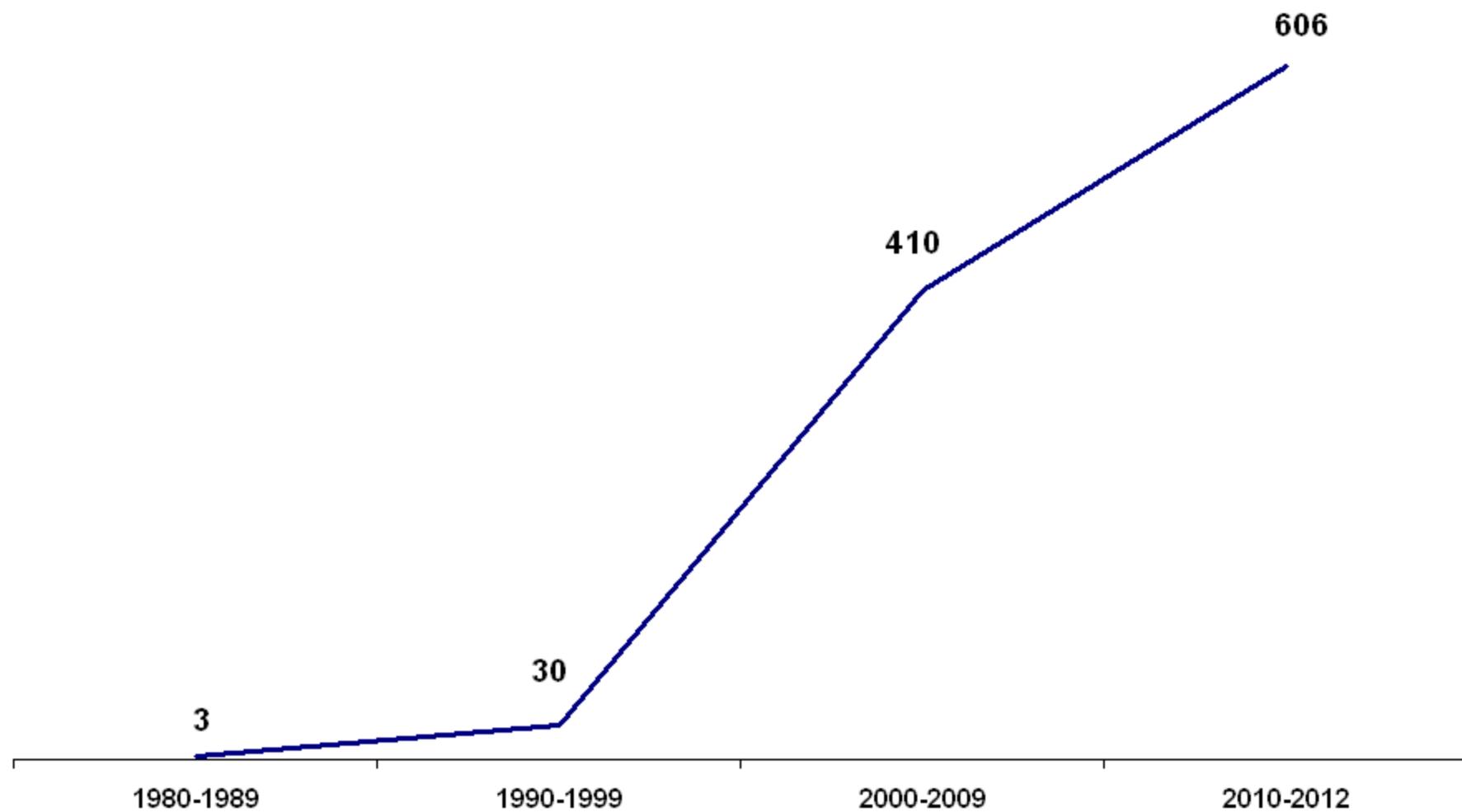
(Miller et al. 1993).

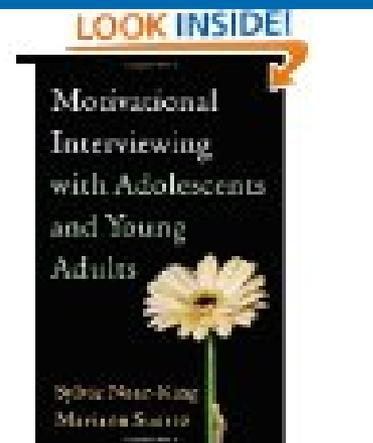
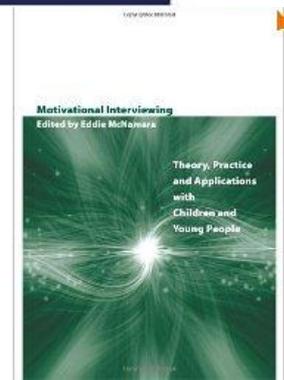
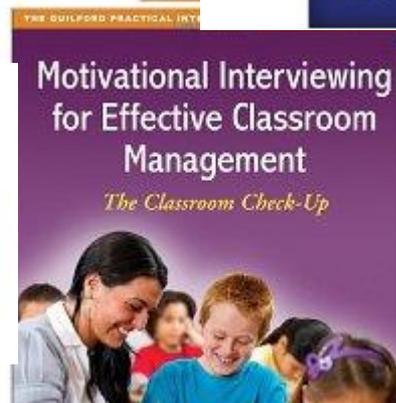
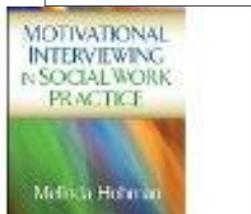
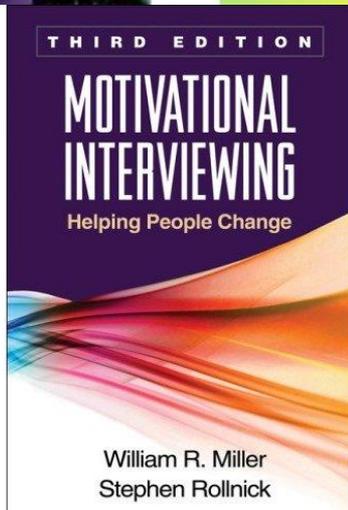
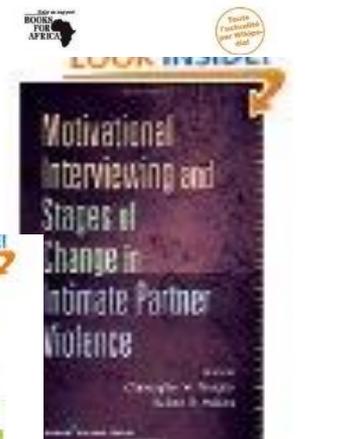
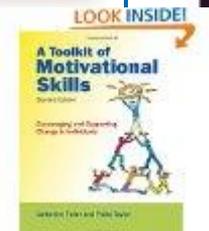
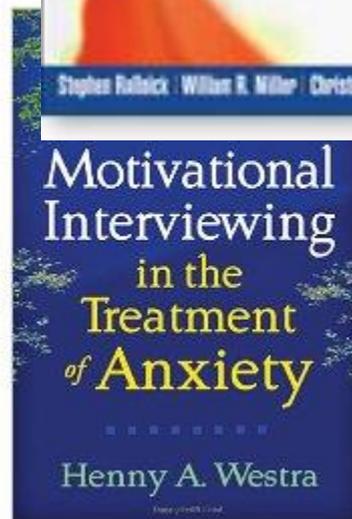
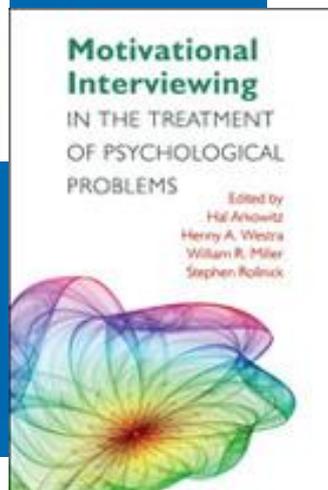
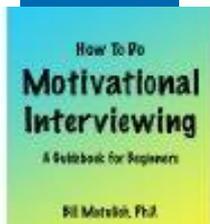
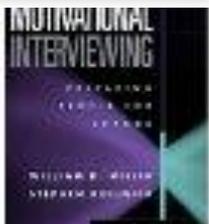
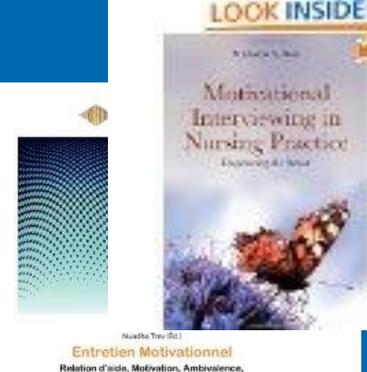
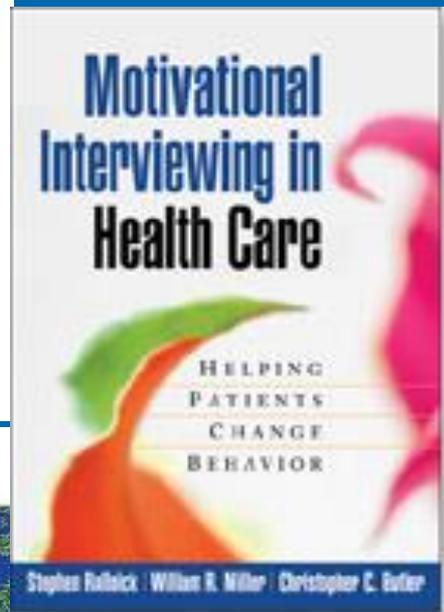
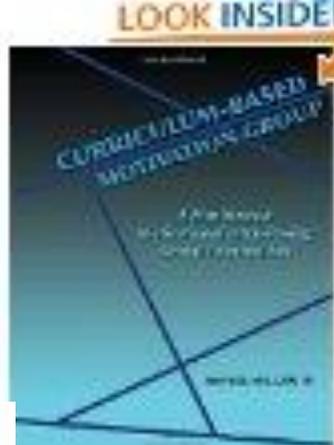
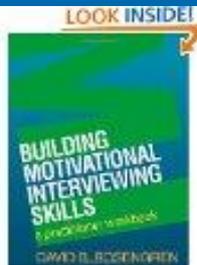
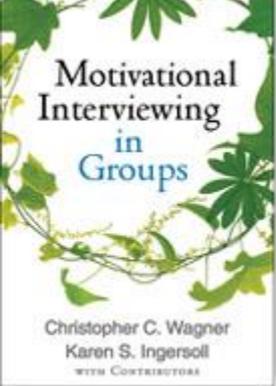
Historique

- 1983...
- 1991.....2002.....2012



Évolution des publications sur l'entretien motivationnel





■ William R. Miller
Stephen Rollnick



L'entretien motivationnel

Aider la personne
à engager le changement

■ Stephen Rollnick
William R. Miller
Christopher C. Butler



Pratique de l'entretien motivationnel

Communiquer avec le patient
en consultation

 InterEditions

■ Sylvie Naar-King
Mariann Suarez



L'entretien motivationnel avec les adolescents et les jeunes adultes

 InterEditions

Paris, InterÉditions, 2006,2012
www.Amazone.fr

L'efficacité de l'entretien motivationnel

- Plus de 160 études d'efficacité....
- Plusieurs Méta-analyses
- Plusieurs domaines
 - Toxico, tabac, exercices et diètes, compliance au traitement, risques HIV, purification de l'eau, conduites sécuritaires en milieu de travail
- Plusieurs contextes
 - CH, urgence, clinique, école, à domicile, téléphone
- Plusieurs professionnels et paraprofessionnels
 - Médecins, infirmières, psychologue, éducateur, bénévoles, etc.

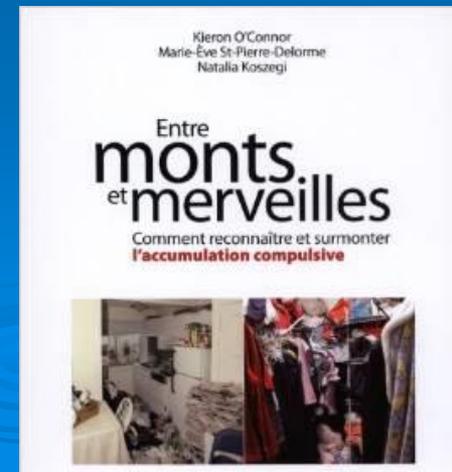
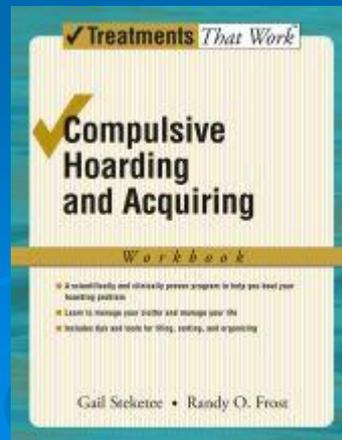
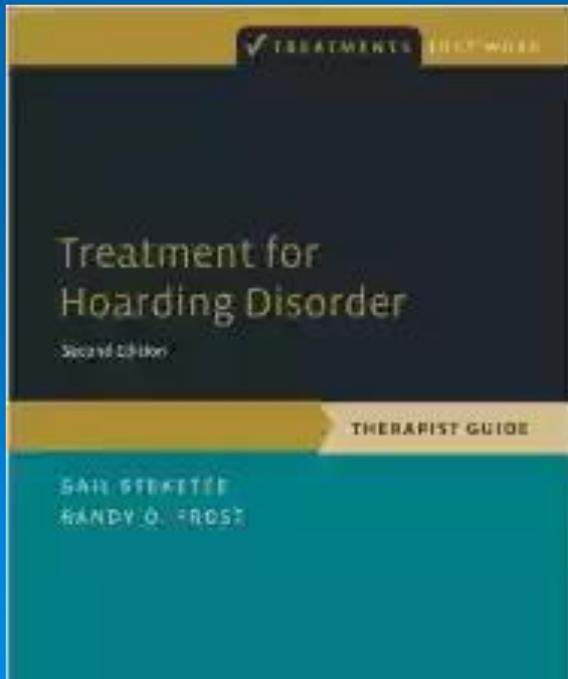
Globalement

- Efficacité démontrée
- Aussi efficace que d'autres approches efficaces pour amener le changement
 - Avec un moins grand nombre de rencontre



Dans le domaine de l'accumulation compulsive - la sillogomanie

- Tolin, Frost & Steketee (2007)
- Steketee, Frost, Tolin & al. (2010)
- Turner, Steketee, Nauth (2010)
 - CBT + M.I. + Visites à domicile + organisation...



L'entretien motivationnel

Miller & Rollnick

<http://www.motivationalinterview.org>

C'est une approche directive (semi-directive), centrée sur le client, qui vise à augmenter la motivation intrinsèque au changement en explorant l'ambivalence et en travaillant à sa résolution

CONCEPTS DE BASE EN ENTRETIEN MOTIVATIONNEL

➤ Stades de changement



Les 6 étapes de changement

Prochaska, Norcross & Diclemente

1. Précontemplation
 2. Contemplation
 3. Préparation
 4. L'Action
 5. Le Maintien
 6. L'intégration
- Le changement ne se fait pas d'un coup
 - On peut rester coincé à une étape
 - On ne peut pas sauter une étape
 - Les progressions et régressions sont fréquentes
 - On parcourt souvent le cycle plusieurs fois avant de compléter un changement
 - Il y a un lien entre les processus et les étapes

Étapes de changement – Différentiation selon les problèmes

PROBLÈMES	Pré-contemplation	Contemplation	Préparation	Action	Maintien
Accumulation compulsive	X				
Diabète		X			
Dépression			X		
Anxiété		X			
Isolement	X				
Finances				X	

Étapes de changement

Différentiation selon les problèmes d'accumulation

PROBLÈMES	Pré-contemplation	Contemplation	Préparation	Action	Maintien
Tables				X	
chaises		X			
fauteuils			X		
Chambre à coucher		X			
Cuisine	X				
Réfrigérateur					
Toilette etc.				X	

CONCEPTS DE BASE EN ENTRETIEN MOTIVATIONNEL

- **Stades de changement**
- **Motivation à l'auto-protection**
 - Si je perçois la nocivité d'un comportement & qu'il y a une probabilité de conséquences négatives & que je peux les influencer: Je suis motivé.
- **Balance décisionnelle:** les « pour » et les « contre » du statu-quo et du changement
- **Réactance psychologique:** « je préserve mon libre arbitre »
- **Protection de soi:** « Je suis ce que je dis »

Éléments très importants

- Avoir une cible précise (comportementale)
- Savoir reconnaître :
 - Le langage de changement
 - Le langage de non-changement



Langage de changement ou de non-changement?

J' veux certainement pas perdre mon logement.
Je le sais que je dois mieux organiser le tout,
mais j'ai besoin de temps...

J'ai toujours détesté faire du ménage...

J'accumule pas plus que les autres...

J'pourrais sûrement libérer les chaises...

C'est sûr, j'vais prendre ma médication à tous les jours...

C'est tellement difficile d'être discipliné..

Oui... mais j'ai tellement de souvenir dans tout ça...

Les comportements clés

- **Questions ouvertes / Susciter du langage de changement & d'engagement**
- **Reflets simples et complexes / synthétiser & résumer - Empathie**
- **Demander la permission**
- **Valoriser le client et l'autonomie personnelle**
- **Valider et Soutenir le client – Souligner ses forces**
- **Développer la dissonance**
- **Comment donner de l'information**

COMMENT RÉAGIR AU LANGAGE DE CHANGEMENT ?

- Faire élaborer:
 - De quelle façon?
 - Donne moi un exemple...
 - Quoi d'autre?

- Refléter les verbalisations axées sur le changement
- Synthétiser - résumer
- Commenter positivement les verbalisations
 - C't'une bonne idée
- Clarifier l'ambivalence
 - D'un côté.....ET.....(plutôt que MAIS)
- Clarifier les valeurs (aide à orienter la résolution de l'ambivalence)
 - Qu'est-ce qui est important pour toi ?

COMMENT RÉAGIR AUX RÉSISTANCES

- Éviter de les stimuler...
- Reflets simples
- Reflets amplifiés
- Reflets doubles
- Changer le focus
- Recadrer
- Acquiescer avec un « twist »
- Mettre l'emphasis sur le libre choix..

L'esprit de l'Entretien motivationnel

- S'intéresser au point de vue du client (empathie)
- La **collaboration** vs la confrontation
- L'**évocation** vs l'éducation
- L'**autonomie** vs l'autorité
- ...*La Compassion....(2012)*

Les pièges à éviter ou les défis de l'entretien motivationnel

- Questions / Réponses
- Focuser prématurément
- Confronter / Argumenter en faveur du changement
- Critiquer, blâmer, rendre honteux, faire peur
- Assumer le rôle d'expert
- Étiqueter
- ...

Points de repère techniques

- Thérapeute parle < 50% temps total
- Min 2 reflets/1 question
- 2 reflets complexes/1 reflet simple
- > 15 reflets par 10 min
- Min 2 Q. ouvertes / 1 Q. fermée
- Pas de comportements non EM : confrontation, avis, prescription, étiquette/diagnostic, info donnée sans permission, etc.

Reflet amplifié

- « C'est vraiment ridicule toute la montagne qu'ils font avec mon appartement »
- « Vous êtes en total désaccord avec tout ce que les autres voudraient que vous fassiez »
- « non, je sais que j'ai des choses à ranger...mais tout ce qu'ils disent.... »

Changer le focus

- « C'est vraiment ridicule toute la montagne qu'ils font avec mon appartement »
- « Vous êtes en total désaccord avec tout ce que les autres voudraient que vous fassiez.... **Parlez moi de ce que vous voulez faire dans votre logement »**

Susciter du langage de changement

- « C'est vraiment ridicule toute la montagne qu'ils font avec mon appartement »
- « Vous n'aimez pas tout ce que le monde vous demande de faire...et vous souhaitez améliorer votre situation. Parlez-moi de ce qui vous motive à améliorer votre situation... »

Reflet double

- « Vous trouvez qu'ils exagèrent et en même temps vous voyez le travail à faire... »
- « Ils sont nombreux à vous dire quoi faire...c'est insupportable...et en même temps, vous souhaitez améliorer votre environnement de vie... »

POUR DONNER DE L'INFORMATION

Formule É.P.É

- Évoquer ce que le client sait déjà, ce qu'on lui a dit
- Demander la permission au client de lui donner des informations
- Prodiguer l'info
- Évoquer les réaction du client aux info

1- La construction de la motivation au changement en E.M.

- Ready, willing and able
- **Importance** : Pourquoi je changerais?
 - Doit trouver ses raisons, son moteur, un sens au changement
- **Confiance** : Est-ce que je peux réussir?
- Être prêt !: Priorité parmi les autres problèmes

Mesurer les dispositions au changement – échelle de Rollnick



Si ce changement était facile, qu'elle serait l'IMPORTANTANCE pour toi, sur une échelle de 0 à 10, de faire ce changement maintenant?

Si tu décidais de faire ce changement maintenant, quelle serait ton niveau de CONFIANCE d'y arriver, sur une échelle de 0 à 10?

Dans un contexte d'insalubrité

- Chercher à comprendre la perspective de l'autre (i.e. être curieux, sans jugement)
 - Demander plutôt que dire...corriger
 - « Je vois que vous avez des livres sur cette chaise, qu'est-ce qui vous a amené à les déposer à cet endroit? »
 - VS
 - « Je ne comprends pas pourquoi vous mettez vos livres là alors que vous avez une bibliothèque »
 - Opportunité de reformuler....

Une façon d'aborder l'insalubrité

- Parler au « je » pour exprimer vos préoccupations plutôt que dire à l'autre quoi faire
 - Je suis préoccupé que si vous ne rangez pas cet espace, vous ne passerez pas à la prochaine inspection
 - Vous devez ranger cet espace ou vous allez échouer la prochaine inspection

Une façon d'aborder l'insalubrité

- Utiliser le même langage
 - i.e. les mêmes mots (« collection », « choses »)
- Utiliser un langage respectueux
 - Éviter les expressions associés à un jugement verbal (« vos cochonneries ») ou non verbal (i.e. grimace)
- Utiliser un langage encourageant
 - Souligner les forces, les progrès
 - « je vois que vous pouvez facilement accéder à la douche » « Quel beau cadre » « Je vois à quel point vous vous préoccupez de vos chats »



2



3



5



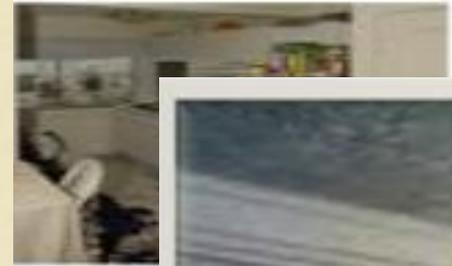
6



8



9



À QUELLE ÉTAPE SOMMES-NOUS ?

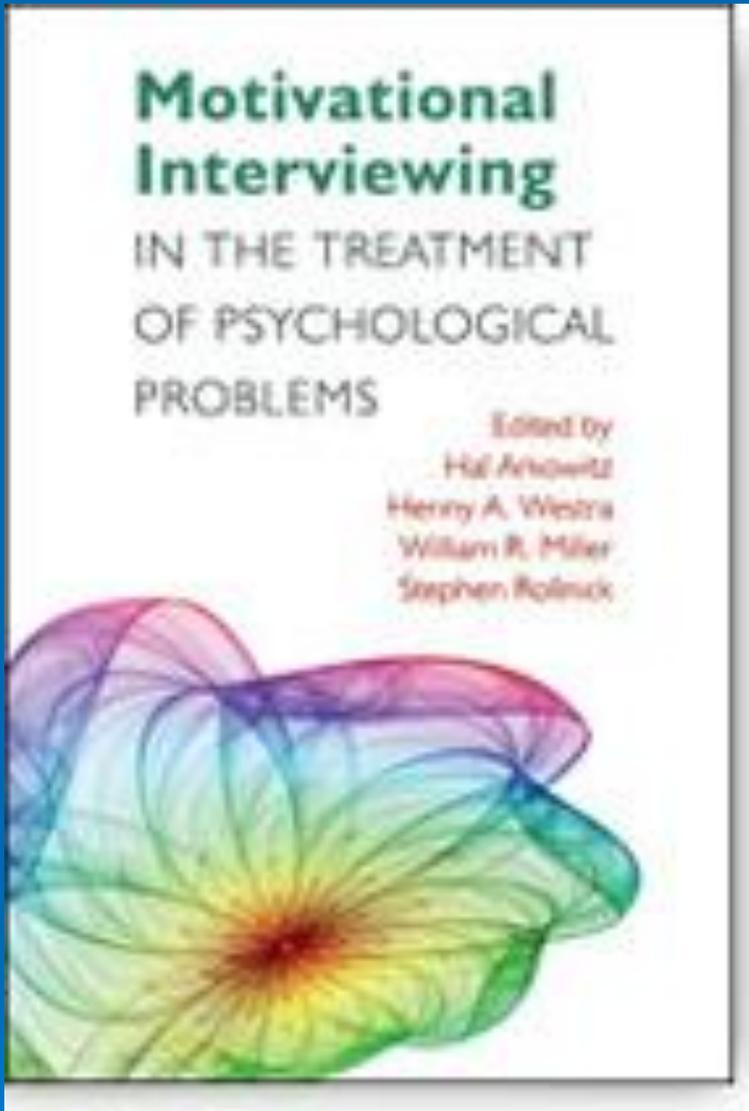
- *Je ne bois que la fin de semaine, mais parfois j'y pense toute la semaine. Je veux arrêter, **mais** j'aime vraiment ça.*
- *Mon intervenante m'a dit que j'avais un problème d'alcoolisme. Le problème, ce n'est pas l'alcool, c'est eux. Si on me laissait tranquille, tout irait bien.*
- *C'est vraiment difficile. Je n'étais pas ivre, l'autre jour, et c'était quelque chose de nouveau.*

EXERCICE

➤ En sous groupe

- De quoi ont l'air vos clients qui présentent une motivation mitigée (profil, attitude, problématiques, etc.)
- Qu'est-ce qui semble empirer la situation avec eux?
- Et parmi les interventions que vous avez faites, quelles sont celles qui ont le plus réussies?

Arkowitz, Miller & Rollnick, 2007



- Troubles de l'humeur
- Troubles anxieux
- T.O.C.
- PTSD
- Troubles alimentaires
- Crises suicidaires
- Troubles psychotiques
- Jeu pathologique
- Etc.

Références de base

- [http:// www.motivationalinterview.org](http://www.motivationalinterview.org) ou <http://www.entretienmotivationnel.org/>
- L'entretien motivationnel: préparer la personne à engager le traitement. W.R. Miller & S. Rollnick. Paris, InterÉditions, 2006
- MI : Preparing People to Change. W.R. Miller & S. Rollnick. New York, Guilford Press, 2002, 1991
- Motivational Enhancement Therapy Manual. Miller *et al*, 1992. Project MATCH, NIAAA
- Health Behavior Change. S. Rollnick *et al*, 2002 Churchill Livingstone
- Hetteema *et al*. (2005) Meta analysis of research on motivational interviewing treatment effectiveness , Annual review of clinical psychology, 1, 91-111.
- Rubak S, Sandboek A, Lauritzen T, Christensen B. Motivational interviewing: a systematic review and meta-analysis. *British Journal of General Practice* 2005 April;55(513):305-12.
- Vasilaki E.I. *et al*, 2006. The efficacy of motivational interviewing as a brief intervention for excessive drinking: a meta-analytic review. *Alcohol & Alcoholism*; 41(3):328-335

L'entretien motivationnelle

Miller & Rollnick

Deux phases principales:

- Construire la motivation de la personne à travers l'exploration de sa situation telle que vue par elle.
- Consolider la décision et l'engagement au changement et débiter la mise en action

Planifier

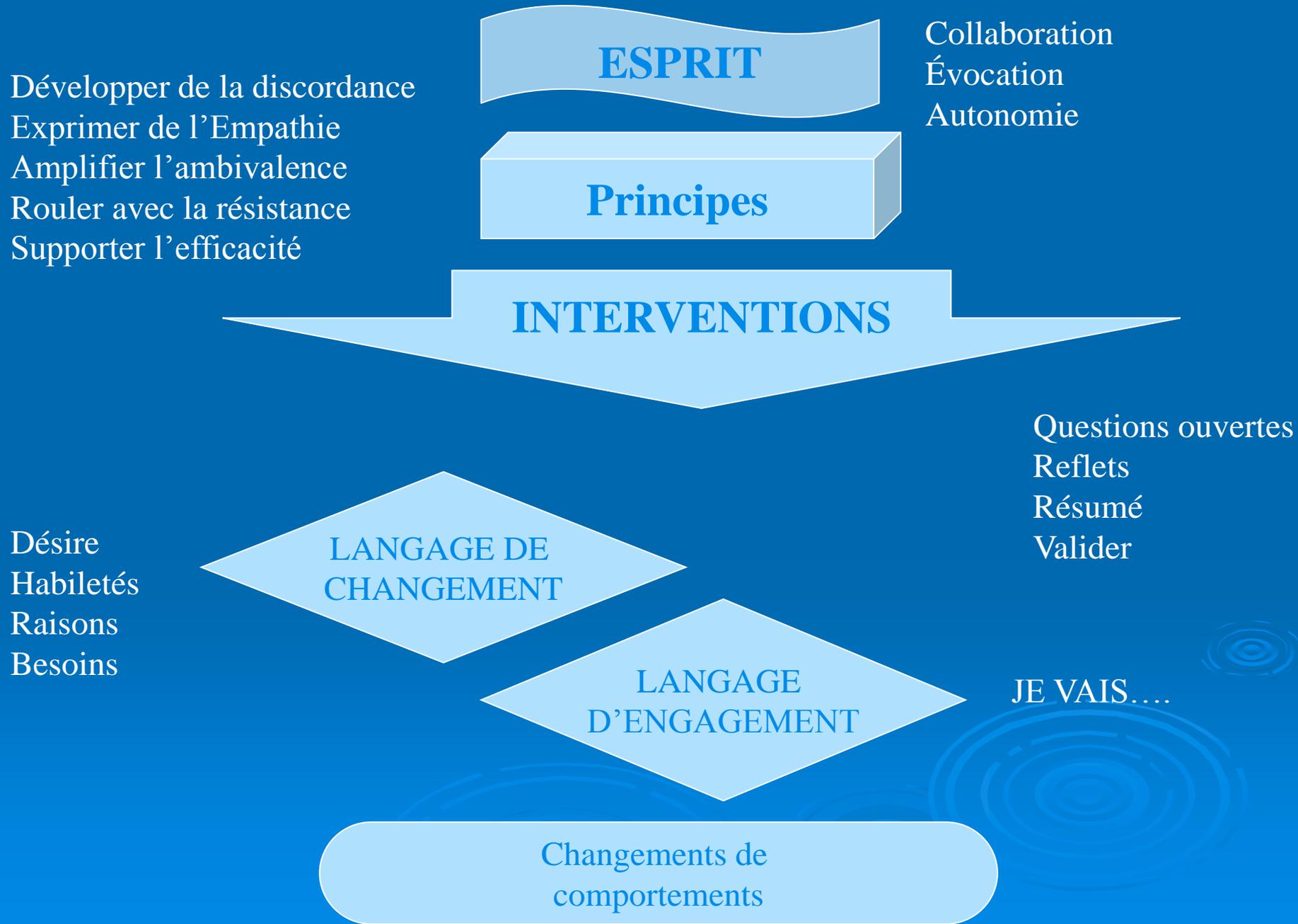
Évoquer

« Focuser »

Engager



Le processus de l'entretien motivationnel



COMMENT SUSCITER DU LANGAGE DE CHANGEMENT ? POSER LES BONNES QUESTIONS...AU BON MOMENT

- L 'expression d 'une intention de changement
 - Qu'as-tu l'intention de faire?
 - Oublies le comment pour le moment. Qu'est-ce que tu voudrais qu'il arrive?

- L 'expression d 'un optimisme face au changement.
 - Qu'est-ce qui t'encourage à penser que tu peux changer si tu le désires?

COMMENT STIMULER LE SENTIMENT D'EFFICACITÉ PERSONNELLE

- Échelle de confiance (0-10): Qu'est-ce qui fait que tu n'es pas à 0 ?
- Revenir sur les succès passés
- Explorer et refléter les forces et ressources
- Brainstorming sur les stratégies de changement
- Recadrage des échecs en tentatives

Attention aux pièges

- Prendre le leadership une fois l'importance du changement reconnu: Prescriptions...
- Ne pas prendre au sérieux le manque de confiance
- Partager l'impuissance et le désespoir

PHASE 2: Consolider la décision et l'engagement au changement

Reconnaître quand l'individu est « prêt »

- Diminution des résistances – relation + fluide
- Diminution des échanges sur le problème – semble prêt à passer à autre chose
- Certaine résolution de l'ambivalence – plus calme ou tristesse / résignation
- Langage d'engagement...
- S'informe sur le changement
- Projette dans le futur
- Expérimente des changements

PHASE 2: Consolider la décision et l'engagement au changement

Attention aux pièges:

- Sous-estimer l'ambivalence
- Prescrire +++ les actions à suivre
- Ne pas donner de direction: fournir des alternatives

Procédure de consolidation

- Récapituler: Lang. changement, synthèse de l'ambivalence, évidences objectives qui soulignent l'importance du changement, reflet de la verbalisation traduisant l'intention de changement et le sentiment d'efficacité personnelle; perception de l'intervenant
- Questions clés: Quelle est la prochaine étape pour toi?
- Donner avis...avec permission /susciter intérêt
- Négocier un plan de traitement: objectifs, comment?, « donc c'est ça que tu souhaites faire? », le rendre public

Grille d'observation

- **Adhérence**: demander la permission; valoriser; encourager autonomie; soutien
 - **Non-Adhérence**: Conseiller; confronter; diriger
 - Questions fermées
 - Questions ouvertes
 - Reflets simples
 - Reflets complexes
 - Donner de l'information
- REFLETS
TOTAUX
- 

L'ENTRETIEN INITIAL

- Ouverture de la rencontre
- Négocier l'agenda (comportement cible) et le temps alloué
- Demander la permission de passer aux prochaines étapes
- Évaluer le niveau de motivation (Importance & Confiance)
- Explorer l'ambivalence (ce qu'ils aiment et aiment moins)
- Demander quelle sera la prochaine étape (si approprié...)
- Conclure