

Principes et outils de

l'Entretien Motivationnel



Coloplast



Table des matières

Introduction	4
Principes de l'Entretien Motivationnel	8
Techniques d'Entretien Motivationnel pour favoriser les entretiens centrés sur le patient	12

Introduction

Nous sommes ravis de l'intérêt que vous portez à la pratique de l'Entretien Motivationnel : technique visant à faire évoluer la pratique clinique en favorisant une meilleure communication entre les professionnels de santé (PS) et les personnes nécessitant la mise en route de l'autosondage intermittent (ASI).

Ce livret vous présentera certains des principes et outils de l'entretien motivationnel qui vous aideront à améliorer la qualité et l'efficacité de conversations centrées sur le patient. En adoptant quelques-unes de ces techniques, vous pourrez enrichir et renforcer votre communication avec les patients.

Les défis en matière de communication

Dans de nombreux services, les contraintes de temps peuvent constituer un obstacle à une communication et une pédagogie optimales à l'attention des patients. Cependant, cette interaction est cruciale car les résultats cliniques des patients peuvent être améliorés grâce à une communication efficace entre les patients et les PS.¹

Les études scientifiques démontrent que les patients ne souhaitent pas être considérés comme des objets passifs, mais comme des sujets actifs, véritablement partenaires du PS pour les décisions cliniques.¹ De plus, une implication active dans les décisions thérapeutiques (prise de décision partagée - contrat) est corrélée à des niveaux de satisfaction sensiblement plus élevés chez les patients.

Des difficultés de communication entre les PS et les patients peuvent se présenter, car les patients ne comprennent pas toujours ce qu'ils ont entendu, et il peut arriver que le PS n'ait pas su transmettre le message voulu de manière exacte. Ces difficultés se présenteront, quel que soit le type d'établissement concerné.

Cependant, une étude récente menée auprès d'infirmiers pratiquant le sondage intermittent en Angleterre, en Finlande, en France, en Autriche, en Hollande et au Canada², a mis en évidence plusieurs défis spécifiques auxquels sont confrontés les PS et qui pourraient contribuer à complexifier la communication :

Les défis qui peuvent complexifier les problèmes de communication

- Les patients ont de nombreuses questions pratiques/techniques en rapport avec la sonde et son utilisation. Certaines de ces questions portent en outre une charge psychologique.
 - La formation à l'utilisation du produit est parfois chargée d'émotion : les questions de genre peuvent jouer un rôle, de même que la religion.
 - Les préoccupations diverses influencent les consultations. Les contraintes de temps pour la consultation (qui pourrait sembler « bâclée »), les préoccupations sociales (le sentiment de honte liée à la « perte de contrôle », l'utilisation de la sonde en dehors du domicile, l'isolation sociale) ainsi que les inquiétudes émotionnelles et individuelles (la peur de l'insertion, la déception face à la faillite de leur corps, le sentiment de perte de virilité).
-

La relation patient-PS

La qualité de la relation établie entre chaque PS et ses patients gouverne la volonté qu'auront les patients à discuter ouvertement de leur pathologie et à accepter des recommandations médicales.

Les patients doivent sentir qu'ils peuvent faire confiance à l'expertise technique de leurs PS et qu'ils peuvent de plus compter sur leurs PS pour les écouter et les comprendre comme des êtres humains - et non comme des porteurs de maladie. Le fait d'améliorer la communication en intégrant une approche davantage centrée sur le patient contribuera à bâtir la relation patient-PS, afin d'améliorer les résultats cliniques des patients.

C'est ici que les principes et les outils de l'entretien motivationnel peuvent vous venir en aide.

Les patients doivent sentir qu'ils peuvent compter sur leurs PS pour les écouter et les comprendre comme des êtres humains.



Principes de l'entretien motivationnel

L'entretien motivationnel offre aux PS les compétences et les outils nécessaires pour établir des relations de respect avec leurs

patients. Il existe quatre principes-clés qui définissent l'esprit de l'entretien motivationnel dans la construction de la relation PS-patient :

Les quatre grands principes de l'entretien motivationnel

Partenariat

L'entretien motivationnel est une collaboration active entre les PS et les patients, qui collaborent pour les processus de prise de décision.^{3,4} Il est réalisé «pour» et «avec» le patient et nécessite un respect mutuel des deux partenaires.⁴

Acceptation et respect de l'autonomie du patient

Mener un entretien motivationnel ne signifie pas que vous devrez nécessairement approuver toutes les actions ou opinions des patients, mais que vous soutenez leur autonomie. Bien que les PS puissent conseiller

et informer les patients, ils doivent également comprendre et accepter le fait que les décisions appartiennent en dernier lieu à leurs patients.

Bienveillance

L'entretien motivationnel doit être mené dans le cadre d'un engagement délibéré en faveur du bien-être des patients, en plaçant leurs intérêts en priorité.⁴

Évocation

L'entretien motivationnel nécessite de comprendre les perspectives et perceptions des patients et de les encourager à évoquer

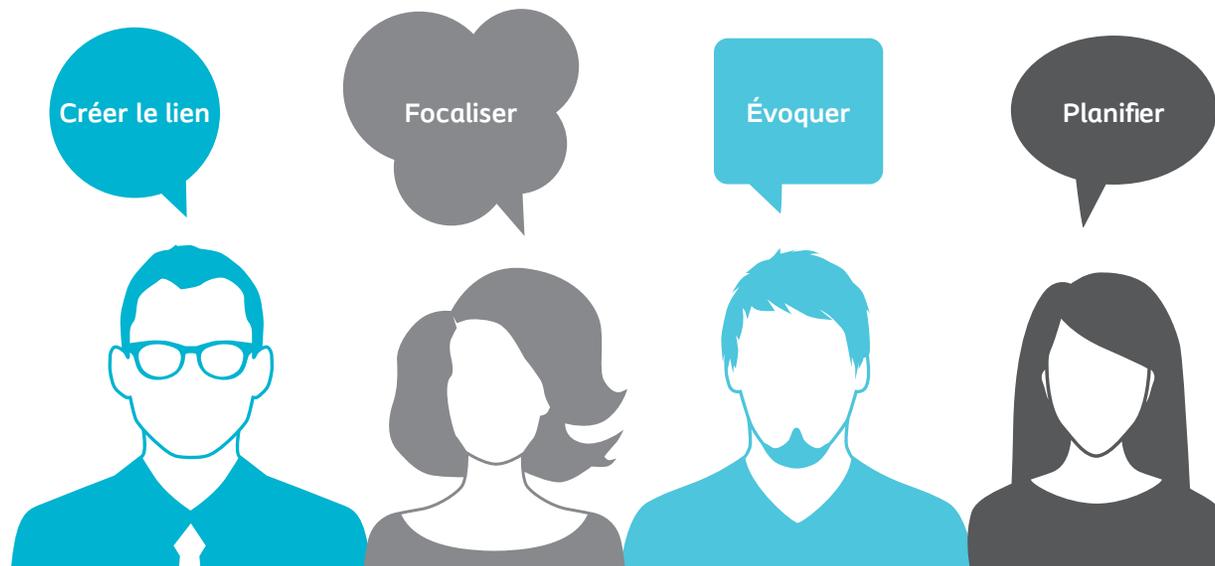
En intégrant ces principes dans la pratique clinique quotidienne, la qualité des résultats d'une consultation, quel que soit le temps disponible, peut être grandement améliorée. De toute évidence, une telle entreprise prend du temps, mais les processus basiques de l'entretien motivationnel peuvent vous aider à construire votre relation avec vos patients.

Construire la relation

Les préoccupations et autres difficultés émotionnelles concernant l'ASI ne se manifestent pas de la même manière chez tous les patients ; l'entretien motivationnel permet aux PS de mieux comprendre les expériences et les besoins de chacun de leurs patients au niveau individuel. Puisque les

résultats sont meilleurs quand les patients participent de manière active au processus de décision concernant leur santé³, le fait d'aider les patients à explorer la manière dont ils pourraient modifier leur comportement et la gestion de leur pathologie durant une consultation, augmentera les chances qu'ils prennent des mesures efficaces pour réaliser les changements nécessaires à la suite de la consultation.

Les quatre processus centraux de l'entretien motivationnel se chevauchent. Ces processus forment la base du flux de conversation durant les consultations, à partir duquel les PS peuvent mieux comprendre leurs patients, et sur lesquels sont bâtis les relations.



1 Créer le lien

La création du lien avec le patient est le processus par lequel les deux parties établissent une relation de travail dans un esprit de confiance, d'entraide et de respect. Il s'agit d'un facteur-clé, car les patients avec lesquels les PS entretiennent des liens ont davantage de chances d'adhérer au traitement et d'en bénéficier.⁴

Conseils pratiques pour créer le lien avec votre patient

- Préparez-vous pour votre consultation ; consultez les dossiers de vos patients avant de les rencontrer, afin que vous et votre patient puissiez réfléchir aux discussions précédentes et évoquer les progrès réalisés entre les consultations.
- Regardez votre patient, pas votre dossier.
- Faites activement émerger du patient ce qui est important pour elle/lui.
- L'établissement d'un contact personnel est crucial à ce stade. Songez à aborder brièvement des sujets non liés aux consultations, afin de permettre au patient de partager ce qui occupe actuellement son esprit.

2 Focaliser

Le processus d'établissement d'un lien avec les patients amène à se focaliser sur un agenda particulier. En se focalisant sur la consultation, les PS peuvent développer et maintenir une direction spécifique au sein de la conversation. Ce processus peut être répété de nombreuses fois durant la consultation, permettant ainsi aux patients d'évoquer ce qui est le plus problématique pour eux, mais permettant également aux PS de guider la conversation vers les problématiques qui doivent être abordées.

Conseils pratiques pour une focalisation efficace et pérenne

- Ajoutez les points dont il est important de discuter pour le patient, ainsi que tout ce dont vous devez parler.
- Essayez de faire cela en utilisant un schéma de [définition de l'agenda](#) (voir page 18 de ce livret).
- Revisitez l'agenda durant la consultation si nécessaire et terminez par un résumé de ce qui a été discuté.

3 Évoquer

L'évocation consiste à faire émerger et à explorer les perceptions des patients concernant leur situation actuelle, afin de comprendre leurs motivations pour changer. Ce processus ne prend pas nécessairement beaucoup de temps et peut s'avérer plus efficace que de dire quoi faire aux patients, particulièrement lors de consultations limitées en temps. Le rôle du PS consiste à aider les patients à résoudre son ambivalence et à exprimer leurs propres arguments en faveur du changement.³

Par exemple, vous savez peut-être que le fait de vider régulièrement sa vessie est très important. Cependant, ce sont les patients qui savent le mieux comment intégrer cette réalité dans leur vie quotidienne.

Conseils pratiques pour l'évocation des perceptions

- Résistez à l'envie automatique et réactive de « régler les choses ». Les patients peuvent se sentir ambivalents sur de nombreuses questions : si vous vous faites l'avocat du changement, il y a de fortes chances pour que les patients résistent et s'y opposent.³
- Laissez l'essentiel du temps de parole à vos patients : faites la preuve de votre compréhension en leur reflétant ce qu'ils vous ont dit. Clarifiez si nécessaire.
- Évitez de donner au patient l'impression d'une consultation précipitée, même si votre temps est limité.
- Servez-vous **des reflets et des résumés** pour montrer au patient que vous l'avez écouté et compris.

4 Planifier

Dans le domaine de l'entretien motivationnel, la planification comprend à la fois le développement d'un engagement en faveur du changement et la formulation d'un plan d'action spécifique. Les conversations de planification peuvent couvrir un vaste panel de sujets et doivent être menées en faisant évoquer au patient ses propres pensées et en encourageant son autonomie en prenant des décisions collectives.

Conseils pratiques pour la planification

- Demandez la permission d'offrir vos propres informations et/ou conseils. Précisez votre position mais n'imposez pas vos opinions.
- Encouragez l'autonomie du patient en faisant émerger ses pensées afin de prendre des décisions communes.
- En résumé : envisagez l'utilisation de la structure « **Demander-Informer-Demander** » (voir page 17 de ce livret).
- Au final : Définir un plan que votre patient est certain de pouvoir mener à bien sera bien plus efficace que de se contenter de viser la solution (médicalement) idéale.
- L'apprentissage de nouvelles conditions de vie se réalise généralement par étapes. Partagez les décisions à prendre avec votre patient et veillez à choisir des étapes réalistes, concrètes et réalisables, conçues sur mesure pour votre patient spécifique.

L'entretien motivationnel : Techniques pour favoriser les entretiens centrés sur le patient

Durant leur formation, les PS apprennent très souvent à réaliser des entretiens centrés sur les problèmes. En écoutant les problèmes décrits par les patients, les PS réalisent des tests pour diagnostiquer un problème, identifier sa cause et suggérer des options de traitement.

Mais cette approche s'avère inadéquate, par exemple, lorsque les patients sont préoccupés par le début d'un nouveau traitement, quand ils ne sont pas francs concernant les pathologies qui les affectent ou peut-être quand ils traversent des difficultés relationnelles et des incertitudes sur des questions d'ordre sexuel concernant l'effet de la pathologie et de son traitement.

Entretien centré sur le patient

Les PS doivent se souvenir que chaque patient possède des croyances et des préoccupations uniques concernant la gestion de sa pathologie. Pour aider les patients à résoudre

leurs problèmes et s'accorder sur un plan thérapeutique qui satisfait les deux parties, les PS doivent comprendre l'expérience individuelle d'un patient face à la maladie et à son traitement. Pour ce faire, les PS doivent abandonner les conversations strictement centrées sur les problèmes au profit de conversations centrées sur le patient. Plusieurs techniques d'entretien motivationnel peuvent s'avérer utiles :

Créer un lien

Créer un lien avec les patients dès le début de la consultation et faire preuve d'une écoute active et réflexive contribuera à la réussite générale de la consultation et permet de maximiser le travail accompli durant le temps restant. Les conseils suivants peuvent aider à créer d'emblée un lien avec les patients au début d'une consultation :

Conseils pour créer un lien

- Consultez vos notes avant que le patient n'arrive pour son rendez-vous.
 - Quand le patient pénètre dans la pièce, posez le dossier, souriez, établissez un contact visuel et saluez-le. Remerciez-le d'être venu à son rendez-vous.
 - Personnalisez ce que vous allez dire en faisant référence à des discussions que vous avez eues lors d'un précédent rendez-vous.
 - Prenez en compte le temps et les efforts nécessaires au patient pour arriver à l'heure, et le temps attendu pour vous consulter ; excusez-vous si votre planning a pris du retard.
 - Écoutez vos patients. L'écoute active et réflexive améliore grandement l'établissement d'un lien avec les patients ; une ou deux minutes seulement en début de consultation peuvent produire une grosse différence et donnent souvent au patient l'impression que vous avez passé plus de temps avec lui que ne l'indique l'horloge.³
-

OuVER



Posez des questions ouvertes plutôt que fermées

- Les questions ouvertes invitent le patient à « raconter son histoire » sans guider sa réponse.
- Elles sont à l'opposé des questions fermées, qui appellent souvent une réponse en « oui » ou « non ».
- Les questions ouvertes montrent que vous êtes prêt à écouter avec intérêt la réponse d'un patient.
- Évitez de demander « pourquoi » - cela peut donner l'impression que vous demandez une justification. Au lieu de cela, reformulez avec « comment » ou « quoi ».
- Exemples de questions ouvertes : « Comment puis-je vous aider avec... ? », « Quelles sont les choses que vous souhaiteriez différentes... ? », « Selon vous, en quoi est-il important de faire régulièrement votre sondage intermittent ? »

Valorisations

- Les valorisations sont des déclarations qui reconnaissent les ressources et la force des patients et reconnaissent les comportements qui dénotent des changements positifs. Les valorisations renforcent l'alliance et la confiance dans la capacité, le désir, les raisons et/ou le besoin du changement. Pour être efficaces, les valorisations doivent être authentiques et vraies.
- Tentez des réponses comme « J'apprécie votre honnêteté... », « Vous avez bien géré cette situation », « J'ai apprécié notre conversation, merci d'être venu », « Je vous souhaite un bon retour ».



Les reflets avant tout

- Les reflets sont des affirmations plutôt que des questions et prouvent au patient que vous l'écoutez, que vous l'entendez et que vous le comprenez.³
- Ils permettent au patient de confirmer ou de corriger l'affirmation.
- Les reflets ne doivent pas nécessairement refléter ce que le patient a dit, mais plutôt ce qu'il souhaite exprimer ou ce qu'il pense.⁵
- Exemples de phrases type : « Vous vous sentez... », « C'est important pour vous de... », « Vous souhaitez savoir... », « Vous vous demandez si... ».

Résumés intermittents

- Un résumé efficace montre que vous avez écouté avec attention, ce qui vous a permis de rassembler les informations que le patient vous a communiquées.³
- Les résumés permettent de mettre l'accent sur certains points, en les incluant ou en les mettant en avant.³
- Ils offrent également une opportunité de type « quoi d'autre » pour que le patient complète ce que vous avez manqué.⁴
- Les résumés vous permettent de changer de direction en proposant une conclusion et en effectuant une transition vers un nouveau sujet ou une nouvelle tâche.³

L'empathie et l'écoute réflexive

L'empathie et l'écoute réflexive ont été décrites comme les éléments fondamentaux pour bâtir une bonne relation patient-PS. L'empathie plutôt que la compassion en particulier, permet au PS de comprendre ce que vit le patient tout en conservant la distance nécessaire pour évaluer objectivement la situation et proposer des conseils pertinents.

La pratique de l'écoute réflexive permet de créer une atmosphère d'empathie dans laquelle les patients sentent qu'ils peuvent s'exprimer librement et participer activement à la consultation. En reflétant au patient une image de ce qu'il a décrit, le PS démontre qu'il a écouté et compris ce qu'un patient a dit, non en affirmant ce qu'il a compris, mais en reflétant et en résumant les préoccupations du patient. Le reflet nous permet également d'éviter les malentendus ; nous exprimons ce que nous avons compris et permettons ainsi à nos patients de nous corriger si quoique ce soit manque ou a été mal compris.

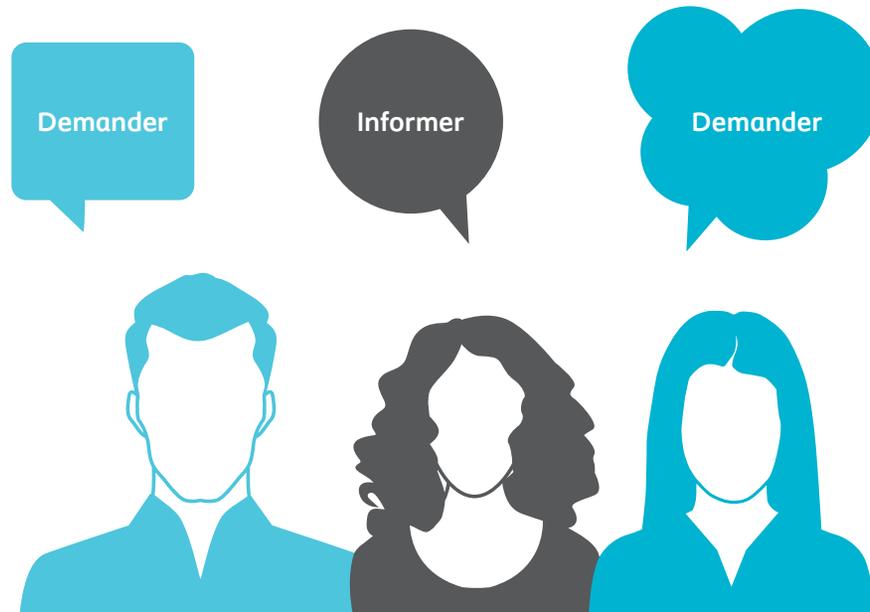
Nous devons absolument prêter attention au ton de nos reflets. Les reflets doivent être formulés sous la forme d'affirmations plutôt que de questions.

Demander-Informer Demander : offrir informations et conseils

Le fait d'offrir des informations ou des conseils est probablement la forme de communication la plus commune en matière de pratique médicale. Cependant, les conseils non sollicités donnés par les PS aux patients sont rarement entendus, mémorisés ou suivis. Les informations ou les conseils ne devraient être prodigués qu'après en avoir demandé la permission. En utilisant une structuration conforme aux principes de l'entretien motivationnel, les conseils et les informations ont davantage de chances d'être entendus, internalisés et par conséquent suivis.

Le modèle « Demander-Informer-Demander » offre un cadre permettant d'offrir des conseils ou des informations :

Commencez par **demander la permission** de votre patient pour donner des informations et/ou des conseils.



La technique « Demander-Informer-Demander »

Demandez au patient de partager ses propres connaissances avec des questions comme « Qu'avez-vous déjà appris sur le sujet ? » ou « Quelles sont les questions spécifiques qui vous intéressent ? »

- Résumez ce que votre patient vous a dit avant d'offrir toute nouvelle information, par exemple, « Vous avez donc entendu X et vous ressentez Z ; quoi d'autre ? »
- Demandez la permission d'apporter de nouvelles informations : « Aimerez-vous que je vous offre quelques suggestions sur la manière de gérer ce problème ? »

Informez d'une manière pertinente, claire, neutre et sans jargon.

Demandez au patient quels sont ses pensées et ses sentiments pour découvrir ce qu'il pense des informations et des instructions/de l'expérience que vous venez de partager.

- Demandez au patient « Alors, qu'en pensez-vous ? », « Qu'est-ce que cela implique pour vous ? », « Qu'aimeriez-vous savoir d'autre ? »

Répétez ce processus s'il importe d'évoquer des informations, des instructions et/ou des conseils plus complexes.

Définir l'agenda

La définition de l'agenda est un outil destiné à aider les PS et les patients à aller au-delà de la création du lien initial pour se focaliser ensemble sur le sujet de la conversation, et permettre ainsi aux patients d'évoquer ce qui est important pour eux. La technique de l'entretien motivationnel renforce l'autonomie du patient et fait émerger son engagement direct dans la consultation, tout en structurant efficacement la consultation tant pour le patient que le PS.

Le schéma de définition de l'agenda est facile à réaliser et à utiliser :

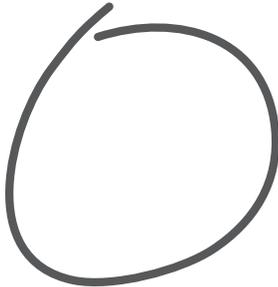
- Faites un schéma en traçant des cercles ou des bulles sur une page blanche.
 - Le schéma représente la consultation.
 - Chaque cercle représente un sujet relatif à la consultation et au traitement.
- Placez des noms, des phrases ou des images dans chaque cercle.
- Incluez ce qui est pertinent pour vous en tant que PS.
- Laissez toujours quelques cercles vides à remplir avec les choses qui importent au patient et son traitement.

Conseils d'utilisation pour définir l'agenda :

- Les schémas peuvent être utilisés à chaque consultation ou une fois de temps en temps.
- Il pourrait s'avérer utile de conserver le schéma dans le dossier d'un patient ou d'en compléter un nouveau pour chaque consultation.
- Discutez de l'agenda avec votre patient et allouez le temps dont vous avez tous deux besoin pour traiter d'un certain nombre de priorités définies de manière consensuelle.
 - Commencez par écouter le patient, montrez que vous écoutez et que vous comprenez, non en disant que vous comprenez mais en reflétant ce qu'il vient de dire. Si vous voulez guider et focaliser davantage la conversation, vous pouvez dire « J'aimerais discuter de cela ; quant à vous, de quoi voulez-vous parler ? »
- Demandez la permission de changer l'agenda, par exemple « Cela vous convient-il si nous parlons de X pendant quelques minutes ? »
- Si vos patients apprécient le schéma, utilisez-le. Dans le cas contraire, laissez-le de côté.

References

1. Stewart M.A. (1995) Effective physician-patient communication and health outcomes: a review. vol. 152(9), 1997, p. 1423-33.
2. Réunion CAB en France, Hollande, Angleterre et Finlande, mars - juin 2015.
3. Rollnick S., Miller W.R. et Butler C.C. (2008) Motivational Interviewing in Health Care; helping patients change behaviour. The Guilford Press, New York.



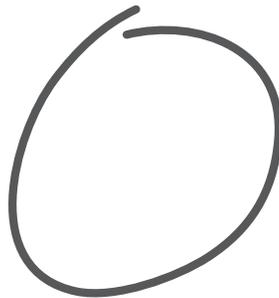
Savoir
utiliser
la sonde

Préoccupations
émotionnelles

Relations;
sexualité

Travail;
études; vie
sociale

Préoccupations
liées à l'usage
de la sonde



Pour conclure...

Nous espérons que ce livret, reprenant certains principes et outils de l'Entretien Motivationnel, vous permettra de mener des conversations efficaces et centrées sur vos patients, et que

vous retournerez dans votre service motivé(e) et confiant(e), prêt(e) à tenter une approche enrichie pour mener vos consultations.



Livret rédigé par Rik Bes :

Il travaille depuis 20 ans comme formateur et coach en entretien motivationnel. Il est le cofondateur (avec le professeur Stephen Rollnick) du Centre pour la motivation et le changement, basé aux Pays-Bas.

Rik a été l'un des créateurs du Motivational Interviewing Network of Trainers (MINT), a siégé au sein du comité de direction de cette organisation internationale et continue de contribuer activement au réseau, qui compte plus de 1350 membres dans le monde entier.

Ces 10 dernières années, il s'est consacré à la formation des professionnels de la santé à l'Entretien Motivationnel.

Soins des stomies / Continence / Soins des plaies / Urologie

Le logo Coloplast est une marque enregistrée par Coloplast A/S, DK - 3050 Humlebaek.
© Tous droits réservés aux Laboratoires Coloplast 312 328 362 RCS Bobigny - Réf. 2100C - Juin 2019

