

L'entretien motivationnel en santé au travail

Par David Blaise, infirmier en santé au travail.

david.blaise.03@gmail.com

Plan de la présentation :

- 1) Qu'est-ce-que l'entretien motivationnel et d'où vient cette technique ?
- 2) Quel rapport entre addictions et prévention des risques professionnels ?
- 3) Comment procéder ?
- 4) 2 champs d'application
- 5) Les premiers résultats.

L'entretien motivationnel ?

L'entretien motivationnel est un style de communication collaboratif pour renforcer la motivation propre d'une personne et son engagement vers le changement.

**L'entretien
motivationnel
est une technique
utilisée essentiellement
en addictologie.**

Quelle valeur ajoutée ?

Elle fonctionne aussi bien chez des patients qui viennent de leur plein gré que des patients en obligation de soin.

Elle fonctionne quelle que soit l'addiction.

Elle s'appuie sur la propre volonté de la personne à changer, dans le respect de son rythme et de sa motivation.

Elle s'intéresse à l'ambivalence face au changement.

Elle est conçue pour renforcer la motivation d'une personne et son engagement en faveur d'un objectif spécifique en faisant émerger et en explorant ses propres raisons de changer dans une atmosphère d'acceptation et de compassion.

Comment ça fonctionne ?

4 processus fondamentaux

- S'engager dans la relation.
- Se focaliser sur un objectif commun.
- Favoriser l'évocation du changement.
- Planifier.

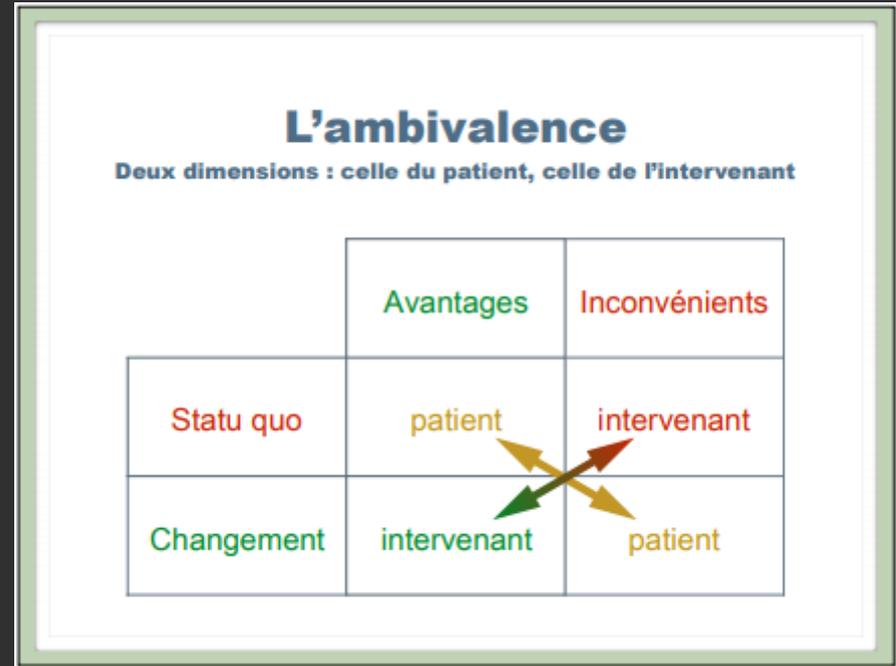
Quel rapport avec la prévention des risques professionnels

Au même titre que dans la consommation d'une substance psycho-active, la prise de risques professionnels est une **déviance de comportement empreinte d'ambivalence**. Quand une entreprise ou un salarié prend des risques, c'est toujours avec une **intention positive**. C'est dans l'attente de bénéfices et non dans l'envie de nuire que nous nous situons. Alors l'utilisation de moyens de coercition nous expose à de la **réactance** (réponse naturelle à un réflexe correcteur). C'est là que l'**entretien motivationnel** entre en jeu.

Qu'est-ce-que l'ambivalence ?

“Caractère de quelqu'un qui présente ou manifeste des comportements, des goûts contradictoires ou opposés.”

(Larousse).



Comment faire ?

Argumenter en faveur
du changement
diminue par réactance
sa probabilité.

*"On se persuade mieux pour
l'ordinaire par les
raisons qu'on a soi-même trouvées
que par celles
qui sont venues dans l'esprit des
autres."*

(Blaise Pascal, Pensées, 1671).



Que diriez-vous
à cet enfant ?

être OuVER !

- Poser des **questions Ouvertes**. Elles permettront le discours-changement.
- **Valorisez** votre interlocuteur en mettant l'accent sur ce qui a été fait, sur ses actions personnelles.
- Pratiquez une **Écoute réflexive**, les comportements sont liés à des choses profondes dans la construction des gens et l'utilisation des reflets permet d'y accéder rapidement.
- **Résumez**. Cela vous permettra d'une part de vous assurer que vous avez bien compris le message que votre interlocuteur voulait vous transmettre, mais cela lui permettra d'autre part d'adopter une vue d'ensemble, de prendre du recul et de mieux comprendre l'origine de ses comportements.

Les questions ouvertes

Elles encouragent votre interlocuteur à construire des réponses complètes, à réfléchir plus intensément avant de vous répondre de façon élaborée et pas seulement par des oui ou des non qui ont tendance à “casser” la dynamique de l’entretien.

Valoriser

Nos interlocuteurs sont confrontés à des risques mettant parfois en jeu leur vie, ils ont déjà mis en place des stratégies d'adaptation, et même si elles peuvent nous sembler inefficaces ou insuffisantes, il faut les valoriser, s'appuyer sur la notion d'intention positive.

L'écoute réflexive

C'est utiliser plusieurs niveaux de reflets afin d'aider votre interlocuteur à comprendre ses propres pensées, ses idées et l'origine de ses comportements. Et ce afin qu'il parvienne à changer de lui-même. À trouver des raisons de changer qui lui sont propres.

Résumer

C'est un moyen de s'assurer d'avoir bien compris le message que votre interlocuteur voulait vous faire passer. De s'assurer que le feed-back est bien conforme à la pensée d'origine de l'émetteur.



Et en pratique ?

2 champs d'applications pour cette technique. Un premier évident, un second qui peut paraître plus surprenant.

Aider un salarié peu compliant
sur le port des équipements de
protection individuelle (EPI)

Au même titre qu'un conducteur qui
roule trop vite, ce n'est pas la
menace d'une sanction qui fera, à
elle seule, changer un salarié qui se
montre récalcitrant à porter ses
EPI.

Chaque comportement est animé
d'une intention positive, il y a donc
des raisons pour lesquelles ce
salarié ne porte pas ses EPI, à
nous (lui et vous) de mettre le doigt
dessus.

Cas concret

Un salarié **refuse le port des PICB** malgré leur caractère obligatoire et la menace de sanction de plus en plus concrète.

Lors de la **découverte de ce problème durant une VIP**, je lui propose une **prise en charge en entretien motivationnel**.

S'engager dans la relation :

Il est important, pour avoir l'adhésion du salarié, de **poser un cadre**, l'entretien motivationnel ne se fait **pas au cours d'une VIP**.

Nous nous engageons dans une prise en charge motivationnelle parce que **le salarié désire changer**.

Se focaliser sur un objectif commun :

Le salarié veut protéger son audition, **valoriser la notion d'intention positive.**

La **balance décisionnelle** est ici très importante

Balance décisionnelle :

	Sans PICB	Avec PICB
Avantages	<ul style="list-style-type: none">. Rapidité. Confort. Performance. Valeurs éthiques. Gratuit à court terme	<ul style="list-style-type: none">. Confort. Moins de fatigue. Montrer l'exemple (leadership). Représente potentiellement une économie à long terme
Inconvénients	<ul style="list-style-type: none">. Fatigue auditive. Isolement dû à l'hypoacousie. Pression de la hiérarchie, menace de sanction. Potentiellement cher à long terme	<ul style="list-style-type: none">. Prendre le temps de les mettre. Inconfort. <i>“Aujourd’hui, on se protège de tout”</i>. Cher à court terme

Favoriser l'évocation du changement :

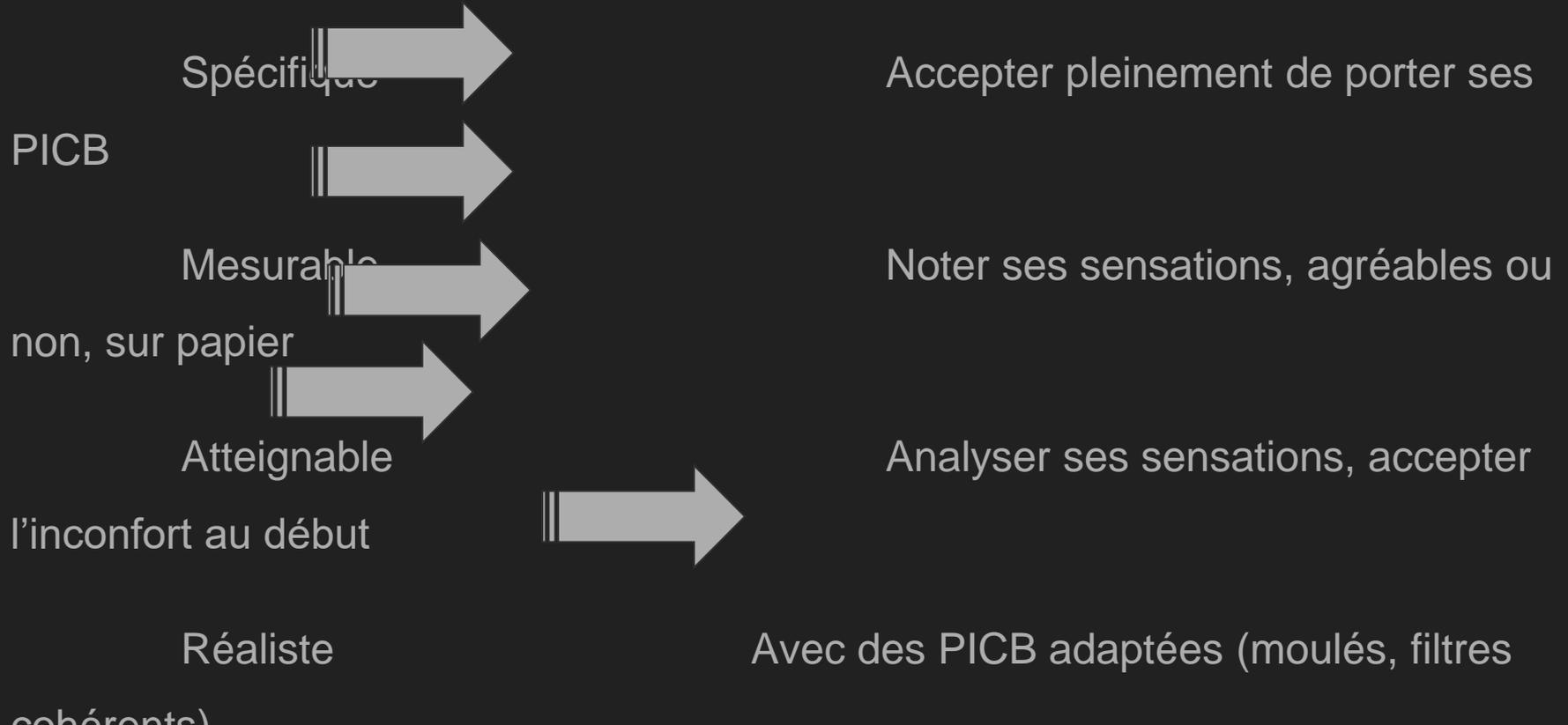
C'est ici le coeur de l'entretien, il faut choisir ses mots, poser des **questions ouvertes** et laisser au salarié tout l'**espace d'expression** dont il a besoin, **valoriser l'intention positive**, pratiquer l'**écoute réflexive** afin de l'aider à **analyser** profondément son comportement et son **schéma de pensée**, et **résumer** aussi souvent que nécessaire afin de **consolider l'avancée du travail**.

Planifier :

Il est important de planifier le suivi avec le salarié, de déterminer des **objectifs**. Pour être efficace, un objectif doit être **SMART** :

1. spécifique
2. mesurable
3. atteignable
4. réaliste
5. temporellement défini

Planifier (suite) :



Quel résultat après 4 séances ?

- ❑ Un salarié qui **adhère sincèrement** au port des PICB.
- ❑ Un salarié qui **adhère durablement** au port des PICB.
- ❑ Un salarié **plus efficace** car moins fatigué au travail.
- ❑ Un salarié qui est **moins exposé au risque** bruit (cotisations AT/MP).
- ❑ Un salarié qui **prône le port des PICB** auprès de ses collaborateurs.
- ❑ Un salarié qui **renforce la motivation** de ses collaborateurs et respecte leur libre-arbitre.

Accompagner un employeur
dans une démarche de
prévention

La logique productiviste (intention positive) peut parfois sembler être antagoniste à une logique de prévention pour un employeur. Certains investissements de prévention ou de sécurité sont lourds, et le bénéfice à en retirer peut être long à venir et difficilement objectivable.

Cas concret

Une scierie industrielle avec un parc d'arrosage bois comprenant des piles de grumes sur lesquelles les salariés montent (à plus de 8m) pour installer des tuyaux d'arrosage.



J'ai donc pris contact avec le directeur de production de l'entreprise suite à une étude de poste. Il est évident que la prise en charge collective d'un risque de cette ampleur a un coût très important.

J'ai donc utilisé la technique décrite précédemment pour aider ce chef d'entreprise à voir un tel changement sous un autre angle que celui du coût immédiat. Il est parvenu lui même très rapidement à trouver tout un tas de bonnes raisons de prendre en charge ce risque et **nous l'avons accompagné durant un an dans la réfection du parc à bois avec un système d'arrosage automatique.**

C'est une entreprise qui emploie plus de 200 salariée et qui appartient à un groupe leader du marché. Budgéter ce genre d'investissement prend du temps, mais grâce à l'entretien motivationnel, **ce projet n'était pas le mien** ou celui des salariés, **mais celui de l'entreprise.**

Des premiers
résultats
prometteurs...

Ces **2 expérimentations** ne sont que **2 bons résultats**, elles **ne signifient rien statistiquement**, il faut **poursuivre avec un grand échantillonnage** afin d'obtenir des résultats statistiques exploitables.

**Merci de votre
attention.**

david.blaise.03@gmail.com



La viande comme vous l'aimez !