

L'Entretien Motivationnel - EM (1^{ère} partie)

Par Christophe de Neckere (article paru dans le Psychologos Nr.4/2009)

1. Introduction

Qui n'a jamais pensé ou n'a jamais entendu dire d'un patient qu'« il était résistant », qu'« il n'était pas motivé », ou encore qu'« il ne voulait pas changer » ? Au-delà de l'étiquetage simpliste et néfaste qu'entraîne irrémédiablement ce genre de réflexions auprès d'un soignant voire même, par contagion, au sein de l'ensemble d'une équipe soignante, c'est également la place même de l'intervenant qui est concernée.

En effet, s'il est vrai qu'un thérapeute ne porte pas à lui seul la responsabilité du changement, de telles réflexions ne peuvent qu'amener celui-ci à se placer dans une position haute d'« expert prescripteur » détenteur d'un savoir que le client se doit de respecter s'il veut évoluer, oubliant par là même la question cruciale des valeurs propres du client.

En outre, si l'on se réfère aux multiples ouvrages et guidelines traitant d'une pathologie, dans nombre d'entre eux la question du volet motivationnel est, sauf dans certaines problématiques types, bien souvent simplement évoquée voire même, dans certains cas, passée sous silence.

Loin de nous l'idée de critiquer de tels ouvrages dont l'utilité n'est pas à démontrer et dont le but, expliquer une procédure type ou une conceptualisation relatives à une pathologie précise, ne laisse pas place à la présentation approfondie de la question de la motivation. Néanmoins, nous nous posons la question de la réaction d'un thérapeute, a fortiori si celui-ci débute, confronté à un patient qui n'est pas suffisamment motivé pour pouvoir effectuer un changement, et se référant aux ouvrages. L'écart entre la réalité théorique et la réalité de terrain, outre son caractère déconcertant, ne risque-t-il pas de créer un sentiment angoissant de désarroi ?

C'est ainsi que, sujet à ces différentes préoccupations et étant spécialisé dans le domaine des troubles alimentaires, où le travail de la motivation nous semble crucial, nous nous sommes mis en quête d'une approche pouvant, selon nous, répondre à ce type de questionnement. Cette approche, qui nous a permis de mieux cerner les processus impliqués dans la question du changement et nous a livré quelques clés d'un savoir-faire relationnel, est celle de l'entretien motivationnel qui a été développée, dans les années 80, par William Miller et Stephen Rollnick.

Afin de faciliter la compréhension de cette approche, nous commencerons par aborder dans ce numéro les questions du changement et de la motivation, à la lumière notamment des travaux de Miller et Rollnick, pour ensuite présenter lors de la prochaine édition du Psychologos l'approche de l'entretien motivationnel comme telle.

2. Quelques réflexions sur les questions du changement de comportement et de la motivation

2.1. Le changement de comportement

Face à quelqu'un qui présente un comportement qui a de nombreuses conséquences néfastes pour lui et pour son entourage, on serait tenté de se demander prioritairement pourquoi cette personne s'obstine dans cette voie. Pourtant, une question qui ouvre davantage le champ des possibles et qui est à la base de l'approche de l'EM serait plutôt de se demander pourquoi une personne change, voire même pourquoi une personne s'engage dans le processus si difficile du changement. Afin d'y voir plus clair, penchons-nous sur quelques éléments de réflexion soulevés par Miller et Rollnick.

2.1.1. Le changement naturel

Le changement fait partie de notre vie quotidienne : vivre, c'est effectuer régulièrement des changements. Par ailleurs, dans nombre de cas, ce changement se fait sans l'apport d'une aide extérieure, et semble être la règle davantage que l'exception. Dans le cas d'un patient, ce type de guérison sans l'aide d'un traitement extérieur a souvent été désigné, dans le passé, sous le terme de « rémission spontanée » et était considéré selon Miller et Rollnick (2006, p. 4) comme « relativement rare et presque comme une anomalie ». Comme le fait remarquer Rossignol (2001), cette catégorisation sous-entend également que les personnes seraient incapables, d'une manière générale, de modifier leur comportement sans l'apport d'une aide extérieure. En outre, Prochaska et DiClemente (1982) ont démontré qu'un changement s'effectue toujours à travers un ensemble d'étapes et de processus. Ceux-ci faisant donc nécessairement partie intégrante du changement, qu'il y ait ou non apport d'un traitement extérieur, il va de soi qu'un traitement, comme par exemple l'EM, doit être envisagé comme un moyen permettant de faciliter le processus naturel de changement.

2.1.2. Intervention et changement de comportement

Comme nous venons de le voir, ce qui se passe après des interventions formelles ne fait que refléter le changement naturel. Cependant, la probabilité qu'un changement se produise pouvant être influencée par des interactions interpersonnelles, celles-ci peuvent donc faciliter ou accélérer le changement. Il semble également qu'une intervention relativement courte puisse conduire à un changement significatif de comportement. A ce propos, Rossignol (2001, p. 12) conclut qu'au vu de nombreuses recherches, il semble que « les interventions brèves représentent tout au moins une alternative valable aux interventions plus longues ».

2.1.3. Intervenant et changement de comportement

Si une intervention, fût-elle brève, peut faciliter ou accélérer le changement de comportement, l'intervenant qui l'effectue a un rôle déterminant quant à l'issue de celle-ci. Ce qui a déjà été largement démontré par Rogers (1959) lorsqu'il s'est penché sur les compétences déterminantes du consultant pour faciliter le changement. Celui-ci a ainsi mis en avant les trois conditions essentielles pour permettre le changement naturel : « être empathique de façon appropriée, chaleureux sans être possessif, et authentique » (Miller et Rollnick, 2006, p. 7). Miller et Rollnick (2006) insistent également tout particulièrement sur l'importance de la juste empathie telle que définie par Rogers. Celle-ci, qui nécessite une écoute réflexive

bien contrôlée, permet d'éclairer et d'amplifier les propos du sujet sur sa vie et le sens qu'il lui donne, cela sans imposer ce qui vient de l'intervenant. Il en résulte donc que si un style d'intervention empathique peut faciliter le changement, l'absence d'un tel style pourrait entraver celui-ci. L'on voit ainsi à quel point l'intervenant, et plus particulièrement la manière dont il communique, est un déterminant important dans l'issue de l'intervention (abandon, réussite, échec).

2.1.4. Les effets confiance et espoir

Un autre élément qui influencera le changement de comportement est mis en évidence dans les recherches portant sur l'impact de la confiance et de l'espoir tant chez les intervenants que chez les patients. Ainsi, la confiance a priori d'une personne dans sa capacité de changer de comportement est un assez bon facteur prédictif de la survenue de ce changement de comportement. Par ailleurs, le concept de la prophétie qui s'auto-réalise (Merton, 1948, cité par Pelletier et Vallerand, 1994) a également permis de démontrer depuis bien longtemps que les croyances et a fortiori, dans le cas qui nous intéresse, la confiance a priori d'un intervenant dans la capacité de changer d'une personne influenceront la survenue d'un changement de comportement. Ainsi, grossissant le trait, Miller et Rollnick (2006, p. 11) énoncent que les gens « dont les soignants croient qu'ils ont de bonnes chances de changer changent effectivement ». « Et ceux à qui l'on dit qu'on ne s'attend pas pour eux à une amélioration, bien sûr ne s'améliorent pas ».

2.1.5. Les effets du discours du patient

Si, comme nous venons de le voir, la croyance des personnes en leurs capacités de changer est importante pour le changement de comportement, il en va de même quant à ce qu'elles disent du changement. Ainsi, des éléments du discours reflétant la motivation au changement ainsi que l'engagement en faveur de celui-ci sont prédictifs des évolutions ultérieures. A fortiori, des argumentations exprimées contre le changement prédiront une plus faible évolution. Et à nouveau, le style relationnel de l'intervenant influencera considérablement les deux types de discours.

2.2. La motivation, un élément essentiel du changement

Le changement, comme nous venons de le souligner, est assurément constitué de nombreuses facettes qui peuvent être réunies en envisageant « la *motivation* comme essentielle au changement »¹. Il semble en effet logique de penser que le degré de motivation des gens pour le changement est prédictif du résultat. Cette motivation peut par ailleurs être influencée tant par des facteurs personnels et interpersonnels que par des interventions spécifiques, et plus particulièrement celle portant sur les styles de communication. En outre, si des interventions brèves ne semblent pas permettre, de par leur courte durée, d'effectuer un remaniement de personnalité ou d'acquérir de nouvelles compétences, il est fort probable qu'elles puissent influencer la motivation au changement. Aussi, il nous semble important de nous attarder quelques instants sur la question de la motivation. A cette fin nous allons nous intéresser plus particulièrement aux trois éléments essentiels qui constituent la motivation au changement : en manifester le désir, s'en sentir capable et y être prêt.

¹ Miller et Rollnick (2006), p. 11.

2.2.1. L'envie du changement

La première caractéristique importante dans la constitution de la motivation au changement réside dans l'intensité avec laquelle un individu veut, désire ou souhaite changer. Miller et Rollnick (2006, p. 12) définissent celle-ci comme « *l'importance* du changement du point de vue du patient ». Une autre manière de percevoir cette notion est de l'envisager comme le niveau de divergence entre la situation actuelle de la personne et son objectif futur. En se référant à la théorie de l'autorégulation², on peut clairement envisager qu'un des déclencheurs du processus de changement soit la perception, par un sujet, d'une situation actuelle comme différant trop de l'idéal désiré.

Miller et Rollnick (2006) insistent également sur le fait qu'un faible niveau d'importance perçue n'a pas à être interprété, ainsi que c'est parfois le cas, comme de la « résistance » ou du « déni » mais correspond davantage à un stade normal dans le processus de changement et a fortiori comme une piste à exploiter pour susciter le changement en développant le niveau de divergence chez le sujet.

Pour finir, les auteurs soulignent également, en se référant aux recherches de Rokeach (1973) sur la nature des valeurs humaines, qu'un individu est attaché à des dizaines de valeurs de référence plus ou moins importantes et que sous cet angle chaque changement particulier n'est à envisager que comme une partie d'un puzzle.

2.2.2. La confiance dans le changement

S'il suffisait simplement d'avoir envie de changer, bien des changements s'effectueraient, mais la réalité de tous les jours nous montre souvent que cela n'est pas si simple. En effet, faut-il encore avoir confiance dans ses capacités de changement. Là encore, la théorie de l'autorégulation³ permet de mieux comprendre ce phénomène. Ainsi, si une personne considère, suite à l'augmentation de la divergence, qu'un changement est important, encore faut-il qu'elle trouve une voie lui permettant de le mettre en œuvre, c'est ce qu'on appelle l'efficacité générale, mais également qu'elle se sente capable de l'emprunter, c'est ce qu'on appelle l'efficacité propre. Dans le cas de figure où ces deux éléments manqueraient, la personne aura alors tendance à réduire l'inconfort engendré par la divergence en modifiant de manière « défensive » ses processus de pensée et ses perceptions.

2.2.3. La disposition au changement

Une forte importance et une forte confiance seraient-elles donc la combinaison gagnante pour le changement ? Là aussi, de nombreux exemples nous montrent que ce n'est pas toujours aussi simple et, surtout, ce serait oublier la complexité de la nature humaine car intervient également ici la dimension des priorités personnelles de chaque individu. Il se peut donc qu'une personne soit désireuse de changer et s'en sente capable mais que ce ne soit pas actuellement ce qui importe le plus pour elle. Miller et Rollnick (2006) insistent également sur le fait qu'il ne faut pas voir, comme c'est parfois le cas, le fait qu'une personne ne sente pas prête comme une défense rigide. A fortiori, si relativiser les priorités est constitutif d'un fonctionnement humain normal, un tel discours peut être d'autant plus perçue comme une information sur l'étape suivante de l'évolution de cette personne.

² Brown (1998) ; Kanfer (1986) ; Miller et Brown (1991) cités par Miller et Rollnick (2006).

³ Brown (1998) ; Kanfer (1986) ; Miller et Brown (1991) cités par Miller et Rollnick (2006).

2.3. L'ambivalence ou le dilemme du changement

Qui n'a jamais hésité entre deux positions, deux partis, deux personnes ? Personne à coup sûr : on a peine à imaginer quelqu'un qui serait toujours totalement clair sur un sujet. L'ambivalence semble même être davantage la norme que l'exception. Ainsi même si ce phénomène se retrouve très fréquemment dans les difficultés psychologiques, il n'en reste pas moins une expérience humaine banale.

Partant de cette constatation, Miller et Rollnick (2006) considèrent que la résolution de l'ambivalence doit être considérée comme une étape naturelle du processus de changement. Selon ceux-ci, c'est lorsqu'une personne est bloquée dans son ambivalence que des problèmes peuvent persister voire s'aggraver. Cela étant, rester bloqué dans son ambivalence n'est pas rare, d'autant que, on le sait, les conflits de type attraction-évitement, ce qui constitue l'ambivalence, sont particulièrement difficiles à résoudre seul. Dans cette optique, le manque de motivation souvent décrié par les intervenants peut être considéré comme le signe d'une ambivalence non résolue. Explorer cette ambivalence permettrait donc de s'attaquer au cœur de cette immobilité et représente donc un problème crucial à résoudre pour que le changement survienne.

2.3.1. La balance décisionnelle

Changer de comportement implique donc de poser un choix entre le statu quo et le changement. Suite à leurs recherches, Janis et Mann (1977) ont démontré qu'avant de faire un choix, une personne va naturellement effectuer une évaluation des avantages et des inconvénients de ce choix. Une bonne manière d'illustrer le concept d'ambivalence est donc de représenter celui-ci sous la forme d'une balance avec deux types de poids de chaque côté de celle-ci : les uns sont constitués par les bénéfices perçus à suivre une certaine ligne de conduite tandis que les autres sont constitués des coûts liés à celle-ci.

Janis et Mann (1977) ont également démontré qu'une telle évaluation en termes de rapport bénéfices/coûts se fera dans huit directions : les gains pour soi-même, les pertes pour soi-même, les gains pour les proches importants, les pertes pour les proches importants, l'approbation des proches importants, leur désapprobation, l'auto-approbation, l'auto-désapprobation. Compte tenu de ces huit directions, il transparaît également que l'ambivalence est fonction du contexte de vie de la personne et que des facteurs socio-culturels influenceront ce que les personnes percevront de leur comportement et également leur évaluation des coûts et bénéfices de celui-ci. C'est pourquoi Miller et Rollnick (2006) soulignent qu'il n'est possible de comprendre l'ambivalence d'un individu qu'en l'ancrant dans son contexte social, familial, amical et dans son cadre de vie.

A la lueur de ces différents éléments, on peut voir à quel point il serait dangereux de simplifier à l'excès les processus en jeu lors de la réalisation de cette balance décisionnelle par l'individu. En outre, les gens ne sont généralement pas conscients de ce processus de balance et de plus, lorsqu'ils le sont, il serait réducteur de penser qu'ils prennent des décisions purement rationnelles sur la base de celle-ci. En effet, les différents éléments de la balance décisionnelle ne s'additionnent pas d'une manière simple. Ainsi, la valeur accordée à chacun des items est fluctuante en ce sens que ceux-ci sont liés entre eux et que, lors du changement de l'un d'entre eux, les autres peuvent changer. Ajoutons enfin que, par définition, un bilan sera presque irrémédiablement rempli de contradictions et on imagine dès lors sans peine à quel point l'ambivalence peut représenter une source de stress, de perplexité, de confusion et d'inertie.

2.3.2. Les réponses paradoxales des personnes ambivalentes

Pour finir, Miller et Rollnick (2006) insistent tout particulièrement sur l'apparence illogique des comportements des gens ambivalents. Selon ceux-ci, si les réponses paradoxales des personnes ambivalentes en réaction à certaines situations peuvent être perçues par des intervenants comme incohérentes, cela est seulement dû à une incompréhension par ces derniers de la dynamique de l'ambivalence. Ainsi, on pourrait être tenté de penser que la punition d'un comportement problématique aurait tendance à l'éliminer. Pourtant, une telle conduite risque au contraire de maintenir ou d'exacerber celui-ci, la punition créant du stress qui à son tour risque de renforcer le comportement problématique. Une autre manière d'expliquer cette réaction paradoxale, et qui se vérifie particulièrement lorsque l'on essaie de persuader les gens de changer, est de recourir à la théorie de la réactance psychologique développée par Brehm et Brehm (1981). Selon ceux-ci, lorsqu'un individu perçoit que sa liberté personnelle est menacée ou réduite, il aspire à retrouver une certaine marge de manœuvre. Dans cette optique, un comportement considéré comme problématique devient ou redevient plus attractif si une intervention remet en cause ou met au défi la liberté individuelle de la personne, cette dernière tentant de reconquérir ainsi son sentiment de liberté. Miller, Benfield et Tonigan (1993)⁴ ont par exemple constaté que lorsque l'on recourt à des interventions confrontantes, on observe un effet à court terme sur le comportement de dépendance mais que celui-ci est peu persistant sur le long terme. En outre, il semble également qu'une déstabilisation du contexte habituel puisse radicaliser un comportement problématique. Une personne qui aurait perdu toutes ses sources de renforcement positif et de valorisation pourrait ainsi décider de maintenir le comportement dont il attend du réconfort, et cela même si le prix à payer est important.

On voit donc à nouveau ici que le style relationnel de l'intervenant et, a fortiori, le type d'intervention qu'il mettra en oeuvre auront toute leur importance : tentez de forcer la résolution de l'ambivalence dans une direction et vous vous exposerez à une réponse paradoxale, voire même à un renforcement du comportement visé.

2.4. Aider au changement

Comme nous venons de le voir, le changement de comportement, même s'il se produit régulièrement de manière naturelle, n'en reste pas moins une démarche complexe sous-tendue par de nombreux processus et ancrée dans de multiples dimensions. Par ailleurs, si rester bloqué dans son ambivalence est également très commun, y persister trop longtemps peut devenir source de frustration. En outre, si résoudre l'ambivalence peut être une clé du changement, nous avons vu que notre manière d'interagir avec une personne peut dans certains cas provoquer des réactions paradoxales. Alors comment faire en tant qu'intervenant pour susciter le changement face à une personne aux prises avec un comportement problématique ? Nous allons maintenant présenter quelques pistes suggérées par Miller et Rollnick (2006).

2.4.1. Partir à la découverte de la motivation d'un individu

On ne peut en douter, toute personne est toujours motivée vers quelque chose. Là où les choses peuvent se compliquer et déboucher irrémédiablement sur un conflit, c'est lorsque

⁴ Cités par Rossignol (2001).

deux personnes qui ont affaire ensemble sont motivées envers des buts différents. Si l'on en vient effectivement au conflit, il sera d'autant plus facile pour un de ses acteurs de penser que la personne en face de lui ne fait vraiment pas preuve de motivation, ce qui, dans le cadre d'une relation d'aide, aura pour seule conséquence de déboucher sur une impasse.

Selon Miller et Rollnick (2006, p. 21), d'une manière générale, la bonne question à se poser ne serait donc pas « Pourquoi cette personne n'est-elle pas motivée ? », mais davantage « Pourquoi cette personne pourrait-elle être motivée ? ». Selon ces derniers, il est illusoire de penser que l'on peut connaître d'entrée de jeu les avantages et les désavantages propres à la situation de la personne qu'on rencontre, ou encore l'importance qu'elle accorde à chacun de ces différents facteurs. Par ailleurs, toute personne a des attentes concernant les résultats probables de certains choix, positifs ou négatifs, et celles-ci sont propres à chaque individu. En outre, il existe fréquemment plusieurs moyens pour un individu d'atteindre un objectif souhaité.

La motivation pouvant varier avec les buts et les moyens propres à chacun, on voit donc à quel point « découvrir et comprendre les motivations d'un individu est une étape importante dans le processus de changement »⁵. Dans cette optique, il est beaucoup plus productif d'explorer ce que la personne souhaite pour elle plutôt que de s'acharner sur la raison qu'oppose une personne à un changement particulier. Cela ne signifie nullement qu'on ignore la question du changement mais plutôt que l'on s'occupe du contexte du changement. Cela est d'autant plus important que, dans certains cas, un changement de comportement ne se produira que lorsqu'un individu aura perçu que ce changement représente un bon moyen pour atteindre ou préserver quelque chose qui a vraiment de la valeur pour lui.

En conséquence, l'intervenant aura tout intérêt à s'intéresser chez le sujet aux questions suivantes : Comment voit-il le statu quo et le changement ? Qu'attend-il de l'un et de l'autre ? Qu'est-ce qui est vraiment important pour lui ? Quels comportements précis est-il prêt à changer ? Quels sont ses objectifs personnels de changement ? Et finalement, quelles solutions est-il prêt à mettre en place ?

2.4.2. Eviter le réflexe correcteur

Selon Miller et Rollnick (2006), il est commun de vouloir redresser ce qui nous semble de travers : quand les gens perçoivent une différence entre ce que les choses sont et ce qu'elles devraient être, ils ont tendance à vouloir réduire cet écart. Si l'intensité de cette tendance est fonction de l'individu et du contexte, il est possible qu'elle soit particulièrement présente chez les personnes travaillant dans la relation d'aide ou l'enseignement parce qu'il est fréquent que ce désir les ait amenées à poser leur choix professionnel. Ce « réflexe correcteur »⁶ chez l'intervenant pourra prendre les formes suivantes : blâmer, condamner, punir, démontrer, argumenter ou, dans un style moins « combatif », proposer des solutions alternatives.

Lorsque que quelqu'un semble faire fausse route ou simplement errer, on peut donc être tenté de le remettre dans le droit chemin. Si cette intention est louable, Miller et Rollnick (2006) insistent néanmoins sur le fait qu'il est important de pouvoir maîtriser ce réflexe correcteur. En effet, comme nous l'avons déjà vu, chaque personne peut diverger quant à sa perception du juste chemin et, par ailleurs, ce genre de comportement peut engendrer, tout particulièrement chez des personnes ambivalentes, des réactions paradoxales. Un effet contre-productif du réflexe correcteur est que ce genre d'attitude face à des personnes ambivalentes

⁵ Miller et Rollnick (2006), p. 22.

⁶ Terme utilisé par Miller et Rollnick (2006), p. 26.

va les pousser à défendre l'option inverse. L'interaction entre les individus ne fera alors que refléter l'ambivalence de la personne, en ce sens que chacun des acteurs de cette interaction reflétera en miroir une des faces de l'ambivalence. Or, la psychologie sociale nous apprend que lorsqu'une personne défend un point de vue, elle y est ensuite davantage attachée. Cette constatation est expliquée par la théorie de la perception de soi de Bem (1967, 1972) selon laquelle « les individus viennent à connaître leurs attitudes, émotions et autres états intérieurs partiellement en inférant ceux-ci des observations de leurs propres comportements ou des circonstances dans lesquelles ce comportement est adopté »⁷ ⁸. Ce qui pourrait se traduire en ces termes : « quand j'entends ce que je raconte, j'apprends ce que je crois »⁹. Ainsi, si la personne est amenée à défendre le côté opposé de son ambivalence face à celui exprimé par l'intervenant et également à mettre en exergue les faiblesses de la proposition de l'intervenant, alors la probabilité que la solution amenée par l'intervenant soit mise en place décroît. La conséquence d'une telle interaction, induite par l'intervenant, se soldera probablement par le fait que la personne adoptera préférentiellement le comportement problématique. On voit donc plus que jamais à quel point il est crucial pour l'intervenant de maîtriser son réflexe correcteur.

2.4.3. Aider la personne à exprimer un discours-changement

Comme nous l'avons vu, une personne sera plus attachée à un point de vue après qu'elle ait défendu celui-ci et la manière dont l'intervenant communiquera avec un patient risque d'augmenter l'intensité d'un comportement problématique si celui-ci ne maîtrise pas le réflexe correcteur. Dans la même optique, plus une personne exprimera un désir croissant de changement, plus il y aura de chances que ce changement se réalise. En outre, nous avons également vu que l'ambivalence, qui est une étape nécessaire du changement, naît de la divergence entre la réalité actuelle et l'avenir espéré. En ce sens, le défi pour l'intervenant résidera donc dans le fait d'accroître puis de résoudre l'ambivalence en faisant émerger cette divergence et en explorant les valeurs et préoccupations personnelles du sujet. Cela est d'autant plus crucial que « quand un comportement entre en conflit avec une valeur essentielle, c'est généralement le comportement qui change »¹⁰. Le discours-changement, qui peut s'apparenter à un discours d'« automotivation »¹¹, consistera donc habituellement en un discours exprimé par le sujet et renvoyant aux inconvénients du statu quo, aux avantages du changement, à l'optimisme appliqué au changement ou encore à l'intention de changer.

⁷ Bem (1972), p. 5, cité par Vallerand (Ed.). (1994), p. 145.

⁸ Vallerand (Ed.). (1994) fait remarquer que selon Bem (1967, 1972) un individu ne forme pas toujours son concept de soi à partir des observations de son comportement. Deux conditions sont nécessaires pour que le comportement puisse être utilisé comme source d'informations sur soi-même. Premièrement, les facteurs en présence dans la situation ne peuvent pas être les facteurs contrôlants de l'émission du comportement. Dans ce cas, le comportement est alors attribué aux conditions environnementales et il ne peut donc pas apporter des informations quant aux états intérieurs. Deuxièmement, il faut que nos états soient « ambigus, faibles voire non interprétables » en ce sens que quand nous savons qui nous sommes par rapport à une certaine dimension, il y a peu de chance que nous accordions de l'importance à l'observation de notre comportement comme déterminant de notre concept de soi. Il nous semble intéressant d'apporter ces précisions, non explicitées par Miller et Rollnick, car elles permettent, selon nous, de comprendre toute l'importance de cette théorie dans le cas de figure particulier de l'interaction avec des personnes ambivalentes. Celles-ci s'inscrivent parfaitement dans les deux conditions nécessaires pour que le comportement puisse être utilisé comme source d'informations sur son auteur.

⁹ Miller et Rollnick (2006), p. 26.

¹⁰ Premack (1970), p. 115 cité par Miller et Rollnick (2006), p. 28.

¹¹ Miller et Rollnick (2006), p. 29.

2.4.4. En conclusion

Le postulat de base de l'entretien motivationnel réside dans le fait que, tout comme il est possible de conseiller une personne de telle façon que celle-ci soit amenée à exprimer de la résistance ou des arguments contre le changement, il est également possible d'interagir avec celle-ci afin de faire émerger un discours-changement et ainsi de favoriser l'engagement de la personne dans la voie du changement. Dans cette optique, les arguments en faveur du changement doivent être exprimés par le patient. Pour aider la personne, il s'agit donc davantage de « danser » avec elle plutôt que de « lutter » contre elle (Miller et Rollnick, 2006). En ce sens, le changement peut être facilité par notre mode de communication. Ainsi, une communication favorisant la divergence entre la réalité actuelle et l'avenir espéré, et, par là, faisant émerger les raisons personnelles de changer, sera propice au changement de comportement.

Références

Miller, W.R. et Rollnick, S. (2006). L'entretien motivationnel. Aider la personne à engager le changement. (Titre original : Motivational Interviewing. Preparing people for change, 2nd edition, 2002). Paris : InterEditions, Dunod.

Rossignol V. (2001). L'entrevue motivationnelle: un guide de formation. Document trouvé sur www.entretienmotivationnel.org. Canada: Programme de recherche sur les addictions, Centre de recherche de l'hôpital Douglas.

Vallerand, J. (Ed.). (1994). Les fondements de la psychologie sociale. Canada: Gaëtan Morin.

