

L'entretien motivationnel un vaccin contre la résistance du patient ?

Sylvie Venne et Gisèle Trudeau

M^{me} Bouquin, directrice d'école, belle-sœur de M^{me} Natourel, a pris rendez-vous avec son enfant de 14 mois pour le suivi d'une otite. Vous constatez alors que le petit n'a pas reçu les vaccins habituellement donnés à 12 mois. Lorsque vous proposez à M^{me} Bouquin de les lui administrer, elle vous répond ceci : « Je sais qu'il est en retard, mais je me suis très bien informée, et j'ai beaucoup de réserves à lui en faire donner d'autres, surtout celui contre la rougeole ». Comment amener M^{me} Bouquin à suivre votre recommandation ?

RÈGLE GÉNÉRALE, les patients acceptent de se faire vacciner et de faire vacciner leurs enfants. Un simple rappel est alors suffisant. D'autres manifestent des réticences. Environ 15 % des patients sont indécis ou inquiets en ce qui a trait à la vaccination^{1,2}. Les arguments utilisés par les professionnels de la santé, convaincus des bienfaits de la vaccination, restent parfois sans effet ou semblent même entraîner plus de résistance. Devant un enfant non vacciné ou ayant un retard de vaccination, la tendance naturelle des cliniciens est de donner tout de suite l'information juste de manière à convaincre le patient de suivre leur recommandation. La réaction tout aussi naturelle du patient réticent sera de réfuter le tout. Il est reconnu que plus une personne élabore ses propres arguments, plus elle se convainc elle-même. Le médecin risque donc d'être encore plus convaincu des bienfaits de la vaccination et le patient, de s'opposer davantage. La relation médecin-patient devient alors frustrante pour les deux parties.

La D^{re} Sylvie Venne, omnipraticienne, exerce à la Direction de santé publique de l'Agence de santé et des services sociaux des Laurentides et est membre du Groupe sur l'acte vaccinal. La D^{re} Gisèle Trudeau, omnipraticienne, est médecin-conseil en maladies infectieuses à la Direction régionale de santé publique de la Capitale-Nationale et est membre du Groupe sur l'acte vaccinal.

Comment amener le patient réticent à choisir la vaccination ?

L'entretien motivationnel est une façon d'intervenir auprès d'une personne pour la guider dans un processus de changement de comportement. Cette méthode a été mise au point il y a plus de dix ans par Miller et Rollnick dans le contexte des dépendances (alcool, drogues)³⁻⁵. Par la suite, elle a été reprise et évaluée dans plusieurs autres contextes, comme les changements de comportement relatifs à la nutrition, à l'activité physique, à la prévention des ITSS, à l'observance thérapeutique et à l'application de mesures d'hygiène. Elle est particulièrement efficace et indiquée auprès des patients ambivalents, réticents ou résistants⁶⁻¹⁰.

Principes de l'entretien motivationnel

L'entretien motivationnel repose sur l'empathie, l'absence d'argumentation, l'exploration de l'ambivalence et le respect de l'autonomie^{3-5,10}. Vous connaissez sûrement ces principes et vous les appliquez probablement intuitivement dans votre pratique quotidienne. L'entretien motivationnel vous amène à les utiliser d'une façon structurée et consciente.

Une préoccupation importante du médecin demeure le temps ! L'efficacité de l'entretien motivationnel est telle que même une courte intervention a plus d'effets qu'une

L'entretien motivationnel repose sur l'empathie, l'absence d'argumentation, l'exploration de l'ambivalence et le respect de l'autonomie.

Repère

Encadré

Situation clinique d'un entretien motivationnel

Vous voulez amener M^{me} Bouquin à suivre votre recommandation. Comment faire ?

Approche plus traditionnelle axée sur les conseils et l'éducation

Docteur : C'est important que votre enfant soit vacciné. Vous mettez ainsi toutes les chances de son côté. Savez-vous qu'il y a encore des cas de rougeole au Québec ? Cette maladie peut être très grave. Et la méningite ? Un enfant peut en mourir, vous savez ! Quant à la varicelle, ce n'est pas une infection si bénigne que ça ! Sans compter que si votre enfant l'attrape, il peut la transmettre à d'autres jeunes ou à une femme enceinte. Par ailleurs, savez-vous que les risques de complications de la grippe sont plus élevés chez les enfants de moins de deux ans ? Il faudrait donc vraiment mettre les vaccins de votre fils à jour, car il a déjà pris du retard. On peut en profiter pendant que vous êtes ici. Vous n'aurez donc pas à revenir. **(Conseils, éducation)**

M^{me} Bouquin : Je ne vois vraiment pas d'urgence. Et je trouve que l'autisme est bien pire que la rougeole ! Il semble que ce vaccin apporte plus de problèmes qu'il n'en prévient. Et puis ce n'est pas humain de donner plein de vaccins en même temps. En plus, il vient d'avoir une otite !

Docteur : Les études ont révélé qu'il n'y a pas de lien entre l'autisme et le vaccin contre la rougeole. Le vaccin est extrêmement sûr et efficace, je vous l'assure. Il faut faire attention à l'information qu'on trouve sur Internet, car elle n'est pas toujours fiable. Par ailleurs, administrer plusieurs vaccins en même temps n'est pas plus dangereux que de le faire séparément et n'occasionne pas plus de douleur. En fait, il est même moins douloureux de donner plusieurs injections en une seule fois que de les échelonner sur plus d'une rencontre. **(Conseils, argumentation)**

M^{me} Bouquin : Vous dites ça, mais j'ai entendu un autre son de cloche ; et pas juste dans Internet. Je me suis très bien renseignée. Plusieurs articles scientifiques font un lien avec l'autisme. De toute façon, je ne suis pas obligée de faire vacciner mon enfant.

Docteur : Vous n'êtes pas obligée, mais vous mettez votre enfant à risque si vous ne le faites pas. Les risques associés à ces maladies sont beaucoup plus importants que les éventuels effets indésirables des vaccins. Il ne faut pas avoir peur des vaccins. Quand un vaccin est vraiment risqué, il est retiré. Par contre, la maladie reste toujours là avec ses complications. En fait, ces dernières deviennent inacceptables quand on sait qu'on peut prévenir les maladies qui les causent. Plus vous attendez et plus votre enfant devra recevoir de doses. Et ce sera de plus en plus compliqué de rattraper le retard. 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 mon enfant. Ce serait tellement plus simple d'en profiter pendant que vous êtes là !

M^{me} Bouquin : Ça semble simple pour vous, mais ça ne l'est pas pour moi. Et s'il fait de l'autisme ? Vous ne semblez pas réaliser ce que ça signifie pour les parents. Vous ne pensez qu'à régler ça tout de suite et à vacciner en vitesse. Moi, je suis préoccupée des risques que peuvent comporter les vaccins, mais vous, ça ne semble pas vous préoccuper du tout.

Docteur : Au contraire ! Je suis vraiment préoccupé par le fait que votre enfant risque de contracter des infections qui pourraient être prévenues par des vaccins extrêmement sûrs !

M^{me} Bouquin : Je pense qu'on ne se comprend pas et qu'on devrait en rester là.

Intervention directive axée sur la confrontation et l'argumentation. Le médecin adopte le rôle d'expert, de celui qui est le mieux placé et qui sait ce qu'il faut faire. Il parle en faveur de la vaccination, tandis que sa patiente n'a exprimé que des arguments contre. Il a ainsi amplifié l'opposition de cette dernière. Pas sûr qu'elle va revenir !

autre axée majoritairement sur les conseils fournis dans le cadre d'une relation expert-patient^{6,7,10}.

Avoir une attitude empathique

Comme tous les médecins, vous voulez prodiguer des soins efficaces et appliquer les normes de bonnes

pratiques. Pour y arriver lorsque le patient est ambivalent ou réfractaire, vous pouvez utiliser l'entretien motivationnel qui met l'accent sur la compréhension et l'acceptation des connaissances, des attitudes et des expériences du patient plutôt que sur le rôle d'expert du médecin. Un jugement et une attitude moralisa-

Approche utilisant les principes et les techniques de l'entretien motivationnel

Docteur : Que pensez-vous des avantages de la vaccination ? (**Question ouverte**)

M^{me} Bouquin : Je sais bien que ça confère une protection contre plusieurs infections, mais ce sont des infections qu'on ne voit presque plus ! D'ailleurs, mon enfant a reçu tous ses vaccins de bébés. J'ai toutefois entendu dire que le vaccin contre la rougeole peut causer l'autisme. Pour les autres, comme la méningite, la varicelle et la grippe, j'ai moins de craintes, mais j'hésite encore.

Docteur : Comme vous venez de le dire, la vaccination permet de réduire le risque de plusieurs infections au point qu'elle en a diminué la fréquence de façon importante. C'est pour cette raison que vous avez fait vacciner votre enfant dans le passé. Si j'ai bien compris, à part le vaccin contre la rougeole, les autres vaccins vous semblent plutôt sûrs. (**Reflet : reformulation des avantages exprimés**)

M^{me} Bouquin : Oui, c'est pas mal ça ! C'est une bonne chose de prévenir ces infections, je le sais bien. Mais pour la rougeole, j'hésite. Vous savez, j'ai consulté des livres et lu des articles. Beaucoup de monde s'inquiète de l'autisme. Et puis ce n'est pas humain de donner plein de vaccins en même temps. En plus, il vient d'avoir une otite !

Docteur : Donc, vous trouvez important de protéger votre enfant contre des infections lorsque vous jugez les vaccins sûrs, mais vous êtes préoccupée par ce que vous avez entendu sur les risques du vaccin contre la rougeole. (**Résumé**) Je constate que vous vous êtes donné la peine de vous informer. (**Valorisation**) Si vous le permettez, je peux vous fournir des renseignements complémentaires sur les études portant sur l'autisme et la rougeole. (**Respect de l'autonomie**)

M^{me} Bouquin : C'est sûr que je veux avoir l'heure juste sur l'autisme.

Docteur : À la suite d'une étude qui soulevait un doute à propos de l'autisme, et vous en avez manifestement entendu parler, d'autres études ont été réalisées dans plusieurs pays et par différents chercheurs en raison de l'inquiétude soulevée. Heureusement, les résultats obtenus ont révélé que la fréquence de l'autisme chez les enfants vaccinés est la même que chez ceux qui ne le sont pas. Qu'en pensez-vous ? (**Information autorisée par le patient, suivie d'une question ouverte**)

M^{me} Bouquin : En tout cas, ça montre que je ne suis pas la seule qui s'inquiète !

Docteur : Effectivement. Donc, que voulez-vous faire aujourd'hui ? (**Respect de l'autonomie**)

M^{me} Bouquin : Est-ce qu'on pourrait lui donner un ou deux vaccins et les autres plus tard ?

Docteur : Vous envisagez de lui faire donner quelques vaccins aujourd'hui et de revenir une autre fois pour les autres ? Une autre option serait de lui donner tous les vaccins aujourd'hui. Pour votre enfant, c'est un moment stressant à passer, c'est certain. Toutefois, si on ne donne qu'une partie des vaccins, ce sera à refaire la prochaine fois. Selon plusieurs études, il est préférable pour l'enfant de recevoir toutes les injections en une seule fois qu'en plusieurs étapes. (**Reflet avec conseil sollicité**)

M^{me} Bouquin : Bon, ce serait plus simple de compléter la vaccination tout de suite.

Docteur : D'accord avec vous.

Le médecin a permis à la patiente de verbaliser ses croyances et a renforcé les éléments en faveur de la vaccination que la patiente a elle-même exprimés. Il a mis en évidence son ambivalence et l'a amenée à poursuivre sa démarche. Avec un patient encore plus réfractaire, le changement de comportement peut se faire de façon plus progressive. Toutefois, c'est encore préférable aux résultats de la méthode traditionnelle.

trice ne sont évidemment pas compatibles avec le principe de l'empathie.

Éviter d'argumenter

La première leçon à retenir face à des patients hésitants ou réfractaires est de réfréner votre tendance na-

turelle à fournir d'emblée les conseils et les arguments en faveur du comportement souhaité. Ce qui vous semble important ne l'est peut-être pas pour votre patient. Il faut donc plutôt commencer par comprendre la motivation intrinsèque de ce dernier.

En incitant les clients à exprimer ce qu'ils pensent,

vous pourriez être surpris de ce que vous entendrez. Le plus souvent, les patients connaissent déjà les principaux avantages de la vaccination. Le fait de les verbaliser les oriente plus sûrement vers la décision d'opter pour ce choix.

Explorer l'ambivalence

Vous pouvez avoir recours à l'entretien motivationnel d'abord pour amener le patient ambivalent (situation clinique) à formuler lui-même les avantages et les inconvénients des deux options. Vous pouvez ensuite refléter et consolider les avantages et tous les éléments que le patient a exprimés en faveur de l'objectif souhaité. En mettant l'accent sur les avantages de la vaccination et sur les inconvénients de la non-vaccination tels que le patient les a lui-même exprimés, vous évitez le piège de l'argumentation et de ses frustrations.

Respecter l'autonomie

Même s'il est légitime que vous souhaitiez que le patient retienne l'option qui vous semble la meilleure, ce dernier a le libre arbitre et est responsable de sa décision. En reconnaissant explicitement ce fait, vous contribuerez souvent à diminuer sa résistance.

Comment donner des conseils, tout en respectant les principes de l'entretien motivationnel ?

Donner des conseils fait naturellement partie de l'intervention médicale, et cette action n'est pas incompatible avec l'entretien motivationnel. Toutefois, les principes de cette approche modulent le moment et la façon de présenter les conseils. Premièrement, vous devez amener le patient à exprimer ses connaissances, ses croyances et ses expériences et lui répéter ce que vous en avez compris en faisant ressortir les points positifs. Ensuite, vous devez fournir des informations complémentaires ou des conseils lorsque le patient les sollicite de façon explicite ou si vous lui avez préalablement demandé la permission. En ayant permis au patient de s'exprimer et en lui ayant accordé une

certaine maîtrise du déroulement de l'entrevue, vous pourrez transmettre vos informations plus facilement dans un mode axé sur la collaboration plutôt que sur la confrontation.

Techniques de l'entretien motivationnel

Quelques techniques sont proposées pour appliquer les principes de l'entretien motivationnel : poser des questions ouvertes, refléter le discours favorable au changement, puis valoriser et résumer tous les éléments positifs exprimés par le patient³⁻⁵.

Poser des questions ouvertes

Vous devez poser au patient des questions qui l'incitent à confier ce qu'il sait, comme : « Que pensez-vous de... ? ». Vous devez l'encourager à formuler des éléments positifs : « Quels avantages voyez-vous à... ? ». Vous devez explorer sa confiance en ses capacités en lui demandant, par exemple : « Comment pourriez-vous faire... ? ».

Écouter et refléter le discours

Vous devez reformuler directement ou indirectement les éléments favorables à la vaccination dans le discours du patient. Vous ne devez pas simplement répéter les mots utilisés par le patient, mais plutôt présenter les arguments invoqués d'une façon telle que le patient se sente compris et valorisé.

Valoriser

Vous devez montrer au patient que vous reconnaissez les efforts consentis. Soulignez les actions qu'il a prises et qui se sont révélées bénéfiques. Le fait même de vous avoir consulté témoigne de sa préoccupation louable de prendre en charge sa santé ou celle de son enfant.

Résumer

Reprenez l'ensemble des éléments discutés d'une façon authentique, mais en les orientant vers le comportement désiré.

Quelques techniques sont proposées pour appliquer les principes de l'entretien motivationnel : poser des questions ouvertes, refléter le discours favorable au changement, puis valoriser et résumer tous les éléments positifs exprimés par le patient.

Repère

Comment appliquer l'entretien motivationnel ?

Voici un exemple de deux façons d'intervenir en présence d'un patient ambivalent (*encadré*).

Le scénario présenté vous surprend ? Vous pensez que ce ne peut être la même patiente ? Hé bien, la réalité dépasse parfois la fiction ! Lorsqu'un patient est réticent, l'approche directive et les conseils favorisent la résistance. Au contraire, une approche centrée sur le client la désamorce. L'entretien motivationnel s'est révélé efficace pour amener un patient ambivalent ou réticent à cheminer vers un changement bénéfique pour sa santé⁶⁻¹⁰.

Le médecin ou tout intervenant en santé peut d'abord tenter de comprendre où se situe le patient quant au comportement souhaité. Est-il prêt ? Est-il ambivalent ? Est-il manifestement réticent ? Lorsqu'un patient est ambivalent ou réticent, il est préférable d'explorer ses croyances et ses attitudes plutôt que de lui donner d'emblée des conseils de santé. Il faut se souvenir que le résultat prévisible d'une argumentation est que chacun consolide sa position ! Finalement, c'est payant d'écouter son patient ! 🍷

Date de réception : le 17 juin 2009

Date d'acceptation : le 29 juin 2009

Les D^{res} Sylvie Venne et Gisèle Trudeau n'ont déclaré aucun intérêt conflictuel.

Bibliographie

1. Gust DA, Brown C, Sheedy K et coll. Immunization attitudes and beliefs among parents: beyond a dichotomous perspective. *Am J Health Behav* 2005; 29 (1) : 81-92.
2. Gust DA, Kennedy A, Wolfe S et coll. Developing tailored immunization materials for concerned mothers. *Health Educ Res* 2008; 23 (3) : 499-511.
3. Miller WR, Rollnick S. *Motivational Interviewing: preparing people for change*. 2^e éd. New York : The Guilford Press; 2002. 428 p.
4. Miller WR, Rollnick S. *L'entretien motivationnel: aider la personne à engager le changement*. Paris : InterEdition; 2006. 241 p.
5. Rollnick S, Miller WR, Butler CC. *Motivational Interviewing in health*

Summary

Motivational Interviewing: a vaccine against patient's resistance? Even though a majority of patients seek vaccination for their children or themselves, some remain reluctant, concerned or even unsure. Using scientific facts to convince of vaccination benefits may generate even more resistance. This article innovates with the application of the Motivational Interviewing (MI) method in a vaccination context. This intervention method will help you guide people towards change; it is especially recommended with reluctant and ambivalent patients. MI is non-argumentative and based on empathy, exploration of ambivalence without usurpation of the person's autonomy. This approach uses open questions, reflection, recognition and summarization in a structured and conscious way. The outcome of a short MI intervention is greater than some expert-patient counselling of equal time.

care. Helping patients change behaviour. New York : The Guilford Press; 2008. 210 p.

6. Hettema J, Steele J, Miller WR. Motivational Interviewing. *Ann Rev Psychol* 2005; 1 : 91-111.
7. Rubak S, Sandbaek A, Lauritzen T, Christensen B. Motivational Interviewing: a systematic review and meta-analysis. *Br J Gen Pract* 2005; 55 (513) : 305-12.
8. Britt E, Hudson SM, Blambied N. Motivational Interviewing: a review. *Patient Educ Couns* 2004; 53 : 147-55.
9. Kuyper L, De Wit J, Heijman T et coll. Influencing risk behavior of sexually transmitted infection clinic visitors: efficacy of new methodology of motivational preventive counselling. *AIDS Patient Care STDS* 2009; 23 (6) : 423-31.
10. Assad JM, Kayser J. *L'entretien motivationnel au Centre d'éducation à la santé: un choix éclairé. Survol des écrits*. Direction de santé publique. Agence de santé et de services sociaux de Montréal. Janvier 2009 : 6 p.

Pour en savoir plus

- Réseau international de formateurs certifiés en entretien motivationnel (*Motivational Interviewing Network of Trainers* ou MINT). Plusieurs membres sont au Québec. Site Internet : www.motivationalinterview.org/index.shtml (Date de consultation : juillet 2009).
- Association francophone de diffusion de l'entretien motivationnel (AFDEM). Site Internet : www.entretienmotivationnel.org/index.html (Date de consultation : juillet 2009).

Lorsqu'un patient est ambivalent ou réticent, il est préférable d'explorer ses croyances et ses attitudes que de lui donner d'emblée des conseils de santé. Il faut se souvenir que le résultat prévisible d'une argumentation est que chacun consolide sa position !

Repère