

Conseils pratiques pour la mise en œuvre de l'ENTRETIEN INDIVIDUEL DE PREVENTION

Objectif général de l'EIP

Accompagner le consultant à s'engager dans une démarche de changement de comportements en lui donnant les moyens d'adopter des comportements favorables à sa santé.

Objectifs éducatifs d'un EIP

- Acquérir et/ou renforcer des compétences.
- Soutenir la démarche de la personne, ses efforts, sa motivation.
- Echanger et informer : donner les informations de façon neutre et objective (sans interprétation), à partir de contenus scientifiques.
- Convenir ensemble : écouter, comprendre les ressorts psychologiques et les représentations de la personne, s'expliquer, analyser.
- Engager la personne à prendre part, à mettre en œuvre.
- Valoriser les compétences et soutenir le sentiment d'efficacité personnelle de la personne.
- Orienter sur les ressources du système de santé.

Posture du professionnel de santé

Construire une relation de confiance

- Organiser un espace bienveillant qui facilite l'expression de la personne : réaliser l'entretien dans un lieu calme et accueillant. Se détacher de l'ordinateur.
- Rappeler le contexte de l'entretien (cadre, confidentialité, ...), les objectifs et modalités de l'entretien.
- S'assurer que le consultant est en accord avec les objectifs de cet entretien et qu'il est toujours d'accord pour échanger.
- Montrer de l'empathie vis-à-vis de la personne.

Faire une alliance pédagogique :

- Il s'agit d'écouter ce que le consultant déclare comme ses priorités de vie, de santé, de compétences à acquérir (ce qu'il réussit bien, ce qu'il aimerait apprendre à faire, là où il aimerait profiter d'un accompagnement...).
- Favoriser l'expression du consultant.

Pratiquer l'écoute active, empathique et bienveillante

- Écouter et reformuler pour s'assurer que l'on a bien compris.
- Utiliser un ton neutre, sans jugement ni culpabilisation.
- Se centrer sur la personne et lui montrer sa disponibilité et son écoute attentive. Le non verbal est essentiel.

- Reconnaître, accepter et recevoir l'expression d'émotions et de ressentiments.
- Utiliser le reflet (avec prudence) qui consiste à dire avec d'autres mots les émotions ou les sentiments exprimés par la personne afin de bien comprendre ce qu'elle vit.
- Reconnaître l'ambivalence du consultant dans sa motivation au changement.
- Le discours changement : permet de résoudre l'ambivalence
 - Repérer dans le discours de la personne les termes du changement
 - Repérer les éléments positifs du changement et les éléments négatifs
 - Reconnaître le discours-changement, le désir de changement :
 - (« j'ai envie, j'aimerais, »)
 - Le besoin de changer (« il faut, je dois, faire qq chose... »)
 - La capacité de changer (« je peux y arriver... »)
 - La raison (« Si je ne fais rien, je risque de ... »)
 - Résumer les différentes choses qui sont ressorties en faveur du changement

Déroulé de l'entretien

Au démarrage de l'entretien

- Se présenter.
- Rappeler le contexte de l'entretien (cf. paragraphe : « **Construire une relation de confiance** »).

A la fin de l'entretien

- Faire un résumé de l'entretien :

Objectif : Renforcer le discours de la personne et montrer que l'on est à l'écoute

 - Le patient s'entend dire ce qu'il dit
 - Permet au patient d'en dire plus
- Convenir avec le consultant d'une orientation vers le système de soins.
- Le cas échéant, prendre RDV pour un 2^{ème} entretien si besoin.

Les questions

- Doivent être progressives, simples et sans ambiguïté (voir les éléments de langage des fiches), toutes les questions ne sont pas à aborder, à adapter selon chaque consultant.
- Partir du général (ordinaire) au spécifique (précise).
 - Privilégier les questions ouvertes.
 - Pratiquer l'écoute active et la reformulation.
 - Valoriser, encourager la personne dans sa démarche. Parfois les personnes ont perdu toute confiance en leur sentiment d'efficacité personnelle :

Ex : « Avoir pris rendez-vous, c'est un grand pas ».

Comment rouler avec la résistance ?

La personne, ex. : « Pour moi, il est hors de question d'arrêter complètement de fumer ».

- Reflet simple : « Pour vous, il n'est pas question d'arrêter ».
- Reflet amplifié : « Pour vous il est hors de question d'arrêter complètement de fumer ».

- Changer de sujet : « Bien entendu il n'est pas question d'arrêter complètement de fumer. Aujourd'hui on va simplement s'occuper de faire le bilan de votre situation et vous aborderez ce sujet éventuellement ultérieurement ».
- Augmenter le sentiment d'autonomie personnelle : « Bien entendu, c'est votre décision ».

Conclusion

Le changement est un processus naturel qui a simplement besoin d'être accompagné ou stimulé.

Une courte intervention peut provoquer des grands changements.

« 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 » Pascal (Pensées).