

L'ENTRETIEN MOTIVATIONNEL AU SERVICE DU MANAGER

Yacine MELLOULI

Training Manager & Coach

Il était une fois

- ❑ Melburn McBrown
- ❑ Aéroport de Portland dans l'Oregon
- ❑ Un jour de l'année 1978



C'était en 1970

- Etude effectuée auprès de 250 managers
 - Métier qui demande de la tête et non du cœur
 - Éprouver de l'empathie ou de la compassion est incompatible avec les objectifs de l'entreprise

Soumission à l'autorité - *Stanley Milgram*

- ❑ L'être humain, est plus ou moins conditionné dès l'enfance à se soumettre à l'autorité
- ❑ La disparition du sens de la responsabilité.
- ❑ Cette tendance à la soumission l'emporte souvent sur l'éthique.

Le Management : Une affaire de cœur

■ L'Entretien Motivationnel

Argumentation – Persuasion & changement du comportement

Mari & Femme

Médecins

Managers

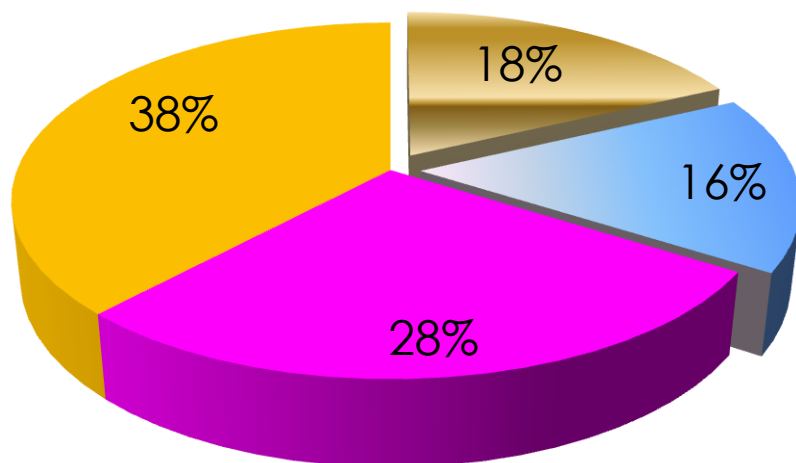
Amis

Enseignants

Parents

Activité Physique Ordonnée par un Médecin

	Secteur Public	Secteur privé	Moyenne
Application de de l'activité physique recommandée	46.57%	45.57%	46.3%



■ 90% & plus ■ 60 à 89 % ■ 30 à 60% ■ moins de 30%

Projet Hutchinson de prévention du tabagisme dans les écoles

- ❑ Un vaste programme d'influence à 15 millions de dollars.
- ❑ Environ 8000 enfants suivis pendant 15 ans
- ❑ 65 Interventions d'Information et persuasion particulièrement soutenues sur les risques du tabac



Ces élèves fument autant que leurs camarades n'ayant pas subi 15 ans de bourrage de crâne

Travail d'Observation de WR Miller & Rollnicks

- Ils ont écouté des dizaines d'enregistrements d'entretiens de malades alcooliques et de patients toxicomanes avec les soignants

Travail D'Observation de WR Miller & Rollnicks

l'idée que ce n'était pas si important que cela, de changer.

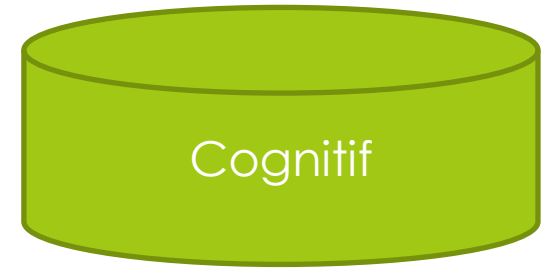
l'idée qu'ils devraient changer, et que ce serait mieux pour eux

Ambivalence

ne veulent rien entendre en matière de changement

besoin de peu d'encouragements pour réussir le changement

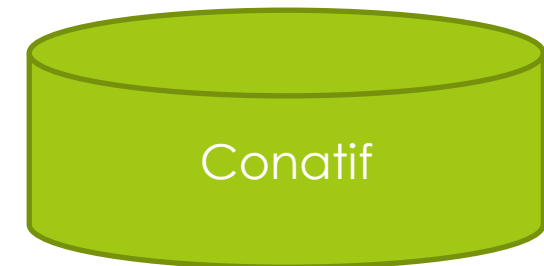
- La Persuasion
 - Le savoir
 - Argumentation Rationnelle



- L'Emotionnel
 - Ressenti
 - Croyances
 - L'Interprétation
 - Positives : attirance
 - Négatives: répulsion
 - Perceptions



- Le Comportement
 - Prédiposition à agir
 - L'Action



Les Principes de l'Entretien Motivationnel

1-
L'AMBIVALENCE

2-
EMPATHIE

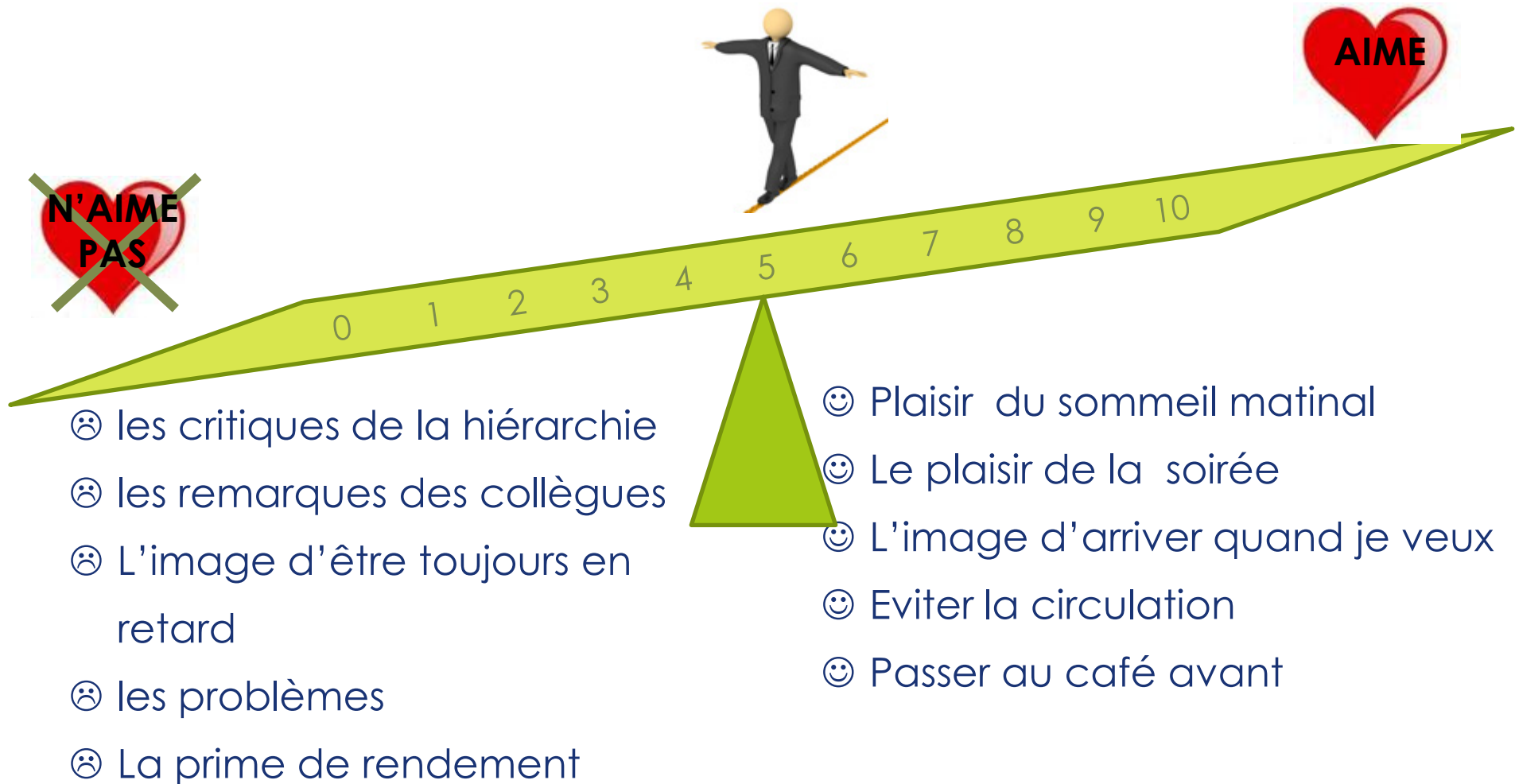
3-
LA RESISTANCE

4-
L'EFFICACITE
PERSONNELLE

5-
L'AUTONOMIE

L'Oscillation

1- L'AMBIVALENCE



L'EMPATHIE

- ❑ Une vigilance constante pour exprimer à l'autre notre compréhension de sa situation sans jugement
- ❑ C'est notre capacité à transmettre à l'autre ce qu'on ressent de son vécu et particulièrement sur le plan **émotionnel**
- ❑ Une personne qui se sent comprise est davantage disposée à s'ouvrir et à partager ses expériences.

La Résistance

- ❑ L'Ecoute Réflective Pour Eviter le « oui – mais »
 - Eviter
 - l'argumentation
 - Prendre partie pour le changement

- ❑ On invite le collaborateur à réfléchir, et en quoi le manager peut l'aider

- ❑ C'est la personne qui a la solution

L'Ecoute Réflective

- c'est la présentation en miroir, au collaborateur, de ce qu'il nous communique

- Cette stratégie
 - Favorise La connaissance de soi et la réflexion sur soi

 - Conduit à l'autocritique et à la volonté de changer.

La Valorisation

- Essais de Robert Vincent Joules
 - Influencer pour obtenir un changement de comportement

- Pour inciter l'autre à se dépasser
 - Donnez une belle réputation à mériter.

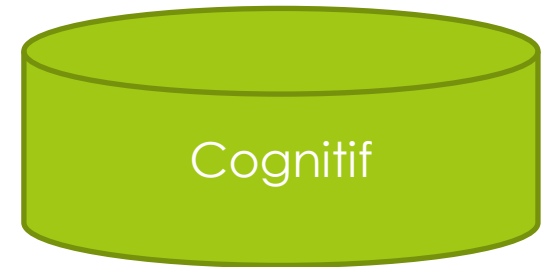
L'Autonomie

- *Guéguen, N. et Pascual, A. (2000). Evocation of freedom and compliance : the "but you are free of..." technique. Current Research in Social Psychology, 5, 264-270.*
 - La Technique de « mais vous êtes libre de..... »

Persuasion – Comportement

- ❑ Reconnaissons Le Décalage entre nos idées et nos actes
- ❑ La persuasion réussit au mieux à changer les idées, mais pas les actes.

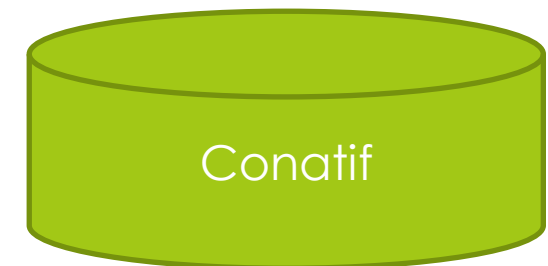
- La Persuasion
 - Le savoir
 - Argumentation Rationnelle



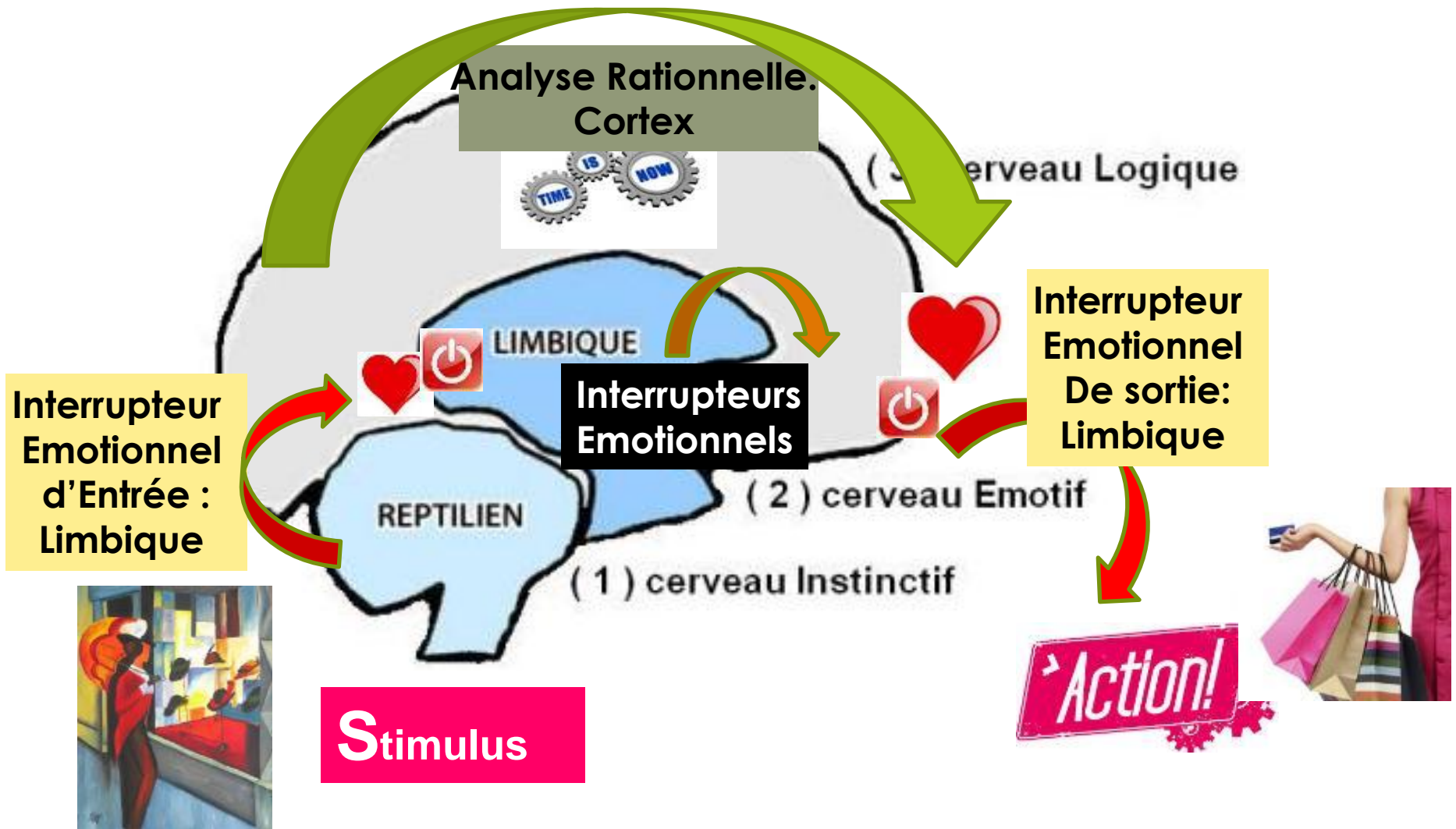
- L'Emotionnel
 - Ressenti
 - Croyances
 - L'Interprétation
 - Positives : attirance
 - Négatives: répulsion
 - Perceptions



- Le Comportement
 - Prédiposition à agir
 - L'Action



Rôle du Limbique dans nos prises de décisions



Conclusion

- ❑ Ce n'est pas une recette, mais.....
« un voyage au pays des Emotions » pour:
 - un management plus Empathique
 - Tenir compte de nos émotions et celles des autres
 - Développer une nouvelle forme d'Intelligence

