

# Entretien infirmier : de la compétence à l'expertise

## RELATION, RECHERCHE & ETP

Ref : RECRS13A



### Compétences visées

*Développer un savoir-faire spécifique en entretien clinique.*

## Objectifs et contenus



### **MODULE 1 : CONSOLIDER LES FONDAMENTAUX DANS LA RELATION DE SOIN**

#### **Consolider les bases de la relation de soin et d'accompagnement**

- Les grands principes de la communication et des processus interactionnels :
  - les différents modèles théoriques de la communication : schéma de la communication selon Shannon et Weaver, communication orchestrale selon l'école Palo-Alto, axiomes de la communication selon Paul Watzlawick,
  - les mécanismes de la communication : verbal et non-verbal, regard, gestes, acceptation et caractéristiques des silences, métacommunication (verbalisation des ressentis du soignant),
  - l'observation : regard, gestes, métacommunication,
  - l'écoute : attitude réceptive et perceptive,
  - le passage de l'écoute à l'écoute active : acceptation et caractéristiques des silences, reformulation (écho, reflet, clarification, synthèse),
  - la distance thérapeutique : entre engagement et distanciation, espace proxémique selon ET. Hall.
- ?Les attitudes soignantes fondamentales :
  - l'authenticité, la congruence, l'empathie et l'acceptation inconditionnelle (selon C. Rogers),
  - la mise en confiance et la réassurance,
  - la reconnaissance des capacités et de l'approche positive (effet Pygmalion de Rosenthal),
  - les attitudes de Porter : investigation, conseil, interprétation, compréhension, manipulation...
- La création du lien, l'accordage.
- Les difficultés du lien soignant :
  - la part des émotions et des affects dans la relation de soins,
  - les notions de transfert et de contre-transfert,
  - les mécanismes de défense et contre-attitudes : identification, projection, identification projective...

#### **Enrichir ses connaissances sur les différents types d'entretien**

- L'entretien infirmier et ses spécificités.
- Le cadre juridique et législatif : spécificités et compétences soignantes, droits des patients...
- La place et le rôle des professionnels au sein de l'équipe pluridisciplinaire : infirmier, éducateur, médecin, psychologue, cadre...
- La relation duelle (en tête-à-tête), la capacité à accepter l'incertitude et le doute liés à une situation de soins.
- Les différents types d'entretien :
  - l'entretien directif : questions fermées, recueil de données précises, évaluation, recadrage,
  - l'entretien semi-directif : questions ouvertes, liens et reformulation,
  - l'entretien non-directif : questions ouvertes et cheminement du patient,
  - l'entretien informel : échange imprévu ?
- Les différentes étapes de l'entretien : accueillir, écouter, comprendre, reformuler, orienter, conclure.
- L'évaluation de la situation : demande implicite, demande explicite, demande masquée.
- Les transmissions écrites et orales : identifier le contenu à transmettre.

## Objectifs complémentaires



### Consolider les compétences relationnelles des participants

- Les fondamentaux, les types d'entretien, les outils et les cas cliniques : cours e-learning.

### **MODULE 2 : LES DIFFERENTS TYPES D'ENTRETIEN**



### Approfondir et expérimenter les différentes typologies d'entretien infirmier

- L'entretien d'accueil :
  - l'accueil : valeurs, exigences, indications, différence de temporalité entre usager et professionnel,
  - les différentes étapes de l'entretien d'accueil.
- L'entretien de première intention :
  - l'origine de la demande : implicite, explicite, masquée, contrainte,
  - le diagnostic de la situation,
  - la prise en considération de l'intensité émotionnelle.
- L'entretien motivationnel :
  - les caractéristiques de l'entretien motivationnel,
  - l'exploration et la résolution de l'ambivalence,
  - l'accueil de la résistance du patient au changement,
  - la valorisation du patient et le développement du sentiment d'efficacité personnelle,
  - les intérêts, indications et contre-indications de l'entretien motivationnel en psychiatrie.
- L'entretien familial :
  - le système familial,
  - les éléments de communication générale (rappel),
  - la communication paradoxale, le double lien (Bateson),
  - l'alliance et la coalition,
  - la structure de l'entretien : se repérer en situation d'entretien, processus de communication en entretien, préparation et déroulement de l'entretien, transmission des données de l'entretien,
  - les indications et limites d'un entretien familial.
- L'entretien et son évaluation.
- L'entretien infirmier et l'importance du travail en équipe : regards croisés, partage de l'intersubjectivité, mise en sens interdisciplinaire.

## Méthodes

- Apports conceptuels.
- Analyse de pratiques professionnelles.
- Analyse de vidéos.
- Mises en situation.
- Apports d'outils d'évaluation clinique.

## Personnes concernées

Infirmier.

## Valeur ajoutée

Cette formation s'appuie sur des approches multiréférentielles (Approche Centrée sur la Personne, Psychanalyse, Systémie, Cognitivo-Comportementalisme). De par sa conception et sa progressivité (2 modules de 2 jours en présentiel et un contenu en e-learning), elle propose une réelle expérimentation et une objectivation de l'entretien infirmier à partir du vécu expérientiel de chaque participant. Les mises en situation et l'analyse de pratiques professionnelles garantissent en effet la transférabilité des apports formatifs en situation de soin et d'accompagnement.

## Pré-requis

» Avoir acquis des bases dans l'entretien et une expérience d'au moins deux ans dans le métier.

## Dispositif d'évaluation

### **L'ÉVALUATION SERA RÉALISÉE À L'AIDE DES CRITÈRES SUIVANTS :**

- Les attentes des participants seront recueillies par le formateur lors du lancement de la formation et confrontées aux objectifs de formation.
- Les acquis / les connaissances seront évalués en début et en fin de formation par l'intermédiaire d'un outil proposé par le formateur (quiz de connaissances, questionnaire, exercice de reformulation, mise en situation...).
- La satisfaction des participants à l'issue de la formation sera évaluée lors d'un tour de table, le cas échéant en présence du commanditaire de la formation, et à l'aide d'un questionnaire individuel « à chaud » portant sur l'atteinte des objectifs, le programme de formation, les méthodes d'animation et la qualité globale de l'intervention.
- A distance de la formation : il appartiendra aux stagiaires d'analyser les effets de la formation sur les pratiques individuelles et collectives de travail, notamment lors de leur entretien professionnel. Des outils pourront être suggérés pendant la formation (plans d'action, préfiguration d'un plan d'amélioration des pratiques individuelles et collectives, grille de suivi personnalisé de mesure d'impact...).

Mise à jour le : **28/05/2024**