



RELATIONS DE SOINS

Année :

Entretien infirmier : de la compétence à l'expertise - FORMATION

Réf. : RECRS13A



Compétences Visées

Développer un savoir-faire spécifique en entretien clinique.

Objectifs, 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 :
 - le schéma de la communication selon Shannon et Weaver : émetteur, *feedback*, récepteur et bruits,
 - la communication orchestrale selon Palo-Alto, les 5 axiomes,
 - l'espace proxémique : distance, proximité, implication, intimité,
 - les mécanismes de la communication : verbal et non-verbal, regard, gestes, acceptation et caractéristiques des silences, métacommunication (verbalisation des ressentis du soignant),
 - les techniques de reformulation : écho, reflet, clarification, synthèse.
- L'entraînement à l'écoute active et à la reformulation.
- L'observation (présentation et non-verbal) et l'écoute active : une double compétence.
- Les attitudes soignantes fondamentales :
 - l'authenticité,
 - l'écoute inconditionnelle ou la neutralité bienveillante,
 - le principe de non-jugement,
 - l'empathie ou la sollicitude,
 - la congruence,
 - la distanciation,
 - la réassurance et la mise en confiance,
 - l'approche positive : effet Pygmalion (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 : 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 : recueil de données, évaluation (à partir d'outils choisis avec les participants…), recadrage, questions fermées,
 - l'entretien semi-directif : questions ouvertes, liens et reformulation,
 - l'entretien non-directif : questions ouvertes et cheminement du patient, trois niveaux d'intervention dans l'entretien non-directif (interrogatif, réitératif, déclaratif),
 - 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.



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 et indications,
 - les différentes étapes de l'entretien d'accueil,
 - l'entretien d'accueil en présence de : crise suicidaire, crise délirante, refus de soin, agressivité, douleurs somatiques...
 - les différences entre entretien d'accueil et entretien de première intention.
- L'entretien motivationnel :
 - les caractéristiques de l'entretien motivationnel : fondamentaux méthodologiques, modèle « OUVRE »,
 - l'écoute active,
 - 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,
 - le style relationnel du soignant à partir des caractéristiques de l'entretien motivationnel,
 - les intérêts, indications et contre-indications de l'entretien motivationnel en psychiatrie.
- L'entretien familial :
 - les éléments de communication générale (rappel) : 5 axiomes de la communication, métacommunication, escalade symétrique et complémentarité rigide,
 - la communication paradoxale, le double lien (Bateson),
 - les concepts de : Loyauté, Dettes, Mérites,
 - l'alliance et la coalition,
 - le système familial,
 - 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.

Mettre en oeuvre un entretien dans le cadre de sa pratique

- La réalisation d'un entretien parmi ceux abordés en formation et le compte-rendu.

MODULE 3 : ANALYSE DES PRATIQUES

Analyser sa pratique professionnelle

- L'apprentissage expérientiel de Kolb : expérience, observation réflexive, conceptualisation, réinvestissement dans l'action, nouvelle expérience réajustée.
- L'analyse réflexive de pratiques professionnelles à partir des travaux intersessions avec les participants.
- Le repérage des critères de qualités de l'entretien (points forts) :
 - les affects et les émotions,
 - l'implication du soignant,
 - la distanciation : écho et résonance,
 - la confiance et l'alliance avec le patient,
 - la structuration de l'entretien,
 - les résultats obtenus suite à l'entretien (évaluation),
 - l'apprentissage par rapport à soi-même,
 - les transmissions et partages en équipe soignante.
- Le repérage des difficultés rencontrées :
 - les difficultés du lien soignant : identification, projection, contre-attitudes, identification projective.

Relier l'intervention individuelle au travail collectif

- La part de l'analyse des ressentis dans le travail collectif et leur impact sur la relation de soin et d'accompagnement.
- La notion de supervision clinique, de travail de reprise dans le cadre de la pratique de l'entretien d'aide.
- Les différentes réunions et leur importance dans la réflexion individuelle et collective.
- L'entretien individuel et l'importance du travail en équipe : regards croisés, partage de l'intersubjectivité, mise en sens interdisciplinaire.

Formation Intra

Personnes concernées

Infirmier.

Prix

Tarif Intra : **Nous consulter**

Méthode

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

Valeur ajoutée de la formation

Cette formation s'appuie sur des approches multiréférentielles (Approche Centrée sur la Personne, Psychanalyse, Systémie, Cognitivo-Comportementalisme). De par sa conception et sa progressivité (3 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 expérimental 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.

Prérequis

» 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...).

À noter

Voir aussi

- [L'entretien de première intention par la simulation](#)
- [Entretien motivationnel en éducation thérapeutique](#)