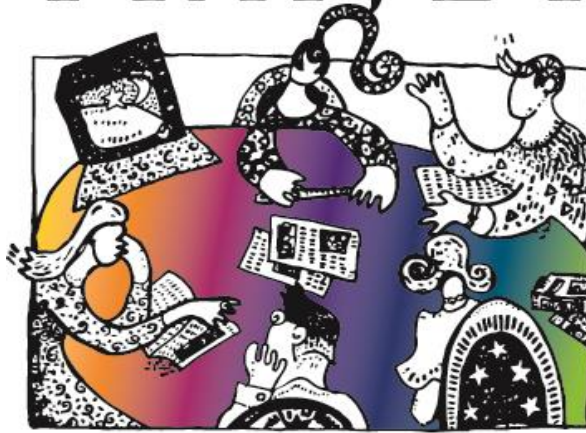


TRAJET



FORMATION

FORMATION AUX TECHNIQUES DES ENTRETIENS INFIRMIERS NIVEAU 2

SOMMAIRE

OCTOBRE 2021

	PAGE
LA REFORMULATION COMME TECHNIQUE DE BASE DE L'ENTRETIEN	2
LES DIFFERENTES REFORMULATIONS	3
REUSSIR UN ENTRETIEN	6
CONDUITE D'UN PREMIER ENTRETIEN (d'aide ou de conseil)	9
LES TYPES DE QUESTION	10
PRINCIPES RECAPITULANT L'ATTITUDE EFFICACE DU CONSULTANT DANS UN ENTRETIEN	12

<p style="text-align: center;">LA REFORMULATION COMME TECHNIQUE DE BASE DE L'ENTRETIEN</p>

REFORMULER

Reformuler c'est redire en d'autres termes et d'une manière plus concise ou plus explicite ce que la personne vient d'exprimer, de telle sorte que le consultant obtienne l'accord de cette personne.

Ainsi :

- Le consultant est sûr de ne rien introduire de différent ou d'interprétatif dans la communication
- La personne, si elle se reconnaît dans la reformulation a envie de s'exprimer davantage. Le consultant a fait la preuve qu'il a écouté et compris ce qui lui était offert

Principes fondamentaux.

- Il s'agit de :
 - reconnaître ce que le sujet vient d'exprimer
 - laisser la personne développer son point de vue
 - accepter le contenu subjectif de ce que le sujet vient de dire
 - montrer à la personne qu'elle exprime son point de vue et que nous la comprenons comme telle et que nous ne la jugeons pas.

DIFFERENTES REFORMULATIONS

La reformulation écho

Elle reprend le mot clé de l'intervention ou souligne un mot accentué.

Exemple : " Je ne ferai jamais rien de bon."

" Jamais?"

La reformulation reflet

Elle répète les idées avec les mêmes termes ou des termes équivalents. Elle commence par des formules telles que:

"En d'autres termes. Selon vous..."

Exemple : "Je suis découragé, je n'en peux plus"

" Vous vous sentez à bout?"

La reformulation inversée

Elle renverse le rapport figure-fond d'une situation. Elle révèle l'implicite d'une proposition.

Exemple : "Je suis le seul dans l'équipe qui ne fait jamais rien de bien.

"A votre avis tous les autres réussissent mieux que vous?"

Cette reformulation aide la personne à voir son problème sous un autre angle.

La reformulation déductive

Elle sert à vérifier une hypothèse, à aider à faire préciser la position, elle poursuit l'idée en restant fidèle à la logique de la personne.

Exemple : "Vous me dites que vous êtes revenu à un poste plus technique? Vous n'étiez pas satisfait?"

La personne confirme ou infirme.

La reformulation appui

Elle souligne une information qui modifie la situation pour bien montrer qu'elle ne sera pas remise en cause. Elle montre qu'il s'agit d'une idée bien acquise.

La reformulation interrogative

Elle consiste à retourner une question qui vous est posée.

Exemple : "En somme, si je comprends bien, la question posée est maintenant de savoir si ..."

Elle permet de temporiser pour réfléchir et adapter sa réponse.

La reformulation biaisée

Elle reprend une partie de l'information et laisse l'autre partie dans l'ombre.

Par exemple la personne évoque pour la énième fois le même problème, en même temps il évoque autre chose. Vous soulignerez, reprendrez cet élément nouveau.

La reformulation du vécu immédiat

Elle tente d'exprimer un non-dit qui bloque.

Exemple : "Je comprends mais je ressens mal ce qui vient d'être dit."

Elle travaille sur le vécu, le ressenti immédiat. La situation va ainsi se rétablir car les comportements ne se polariseront plus sur des réactions figées.

Le comportement en écho

Le comportement en écho souligne, reflète quelque chose d'essentiel pour l'entretien.

On lit entre les mots sans forcer les défenses de la personne.

Par exemple, si quelqu'un déclare "tout va bien" alors que visiblement son attitude traduit le contraire. Vous reprendrez en écho ce que vous percevez. Vous répétez "tout va bien" d'un air dubitatif. La personne comprendra que vous n'êtes pas dupe.

Les silences

Savoir les estimer, les reconnaître. Il y a différentes sortes de silence.

- Un silence hostile. (visage fermé)
- Un silence de réflexion. La personne essaie de retrouver ses idées.
- Un silence de retour sur soi. La personne plonge dans son monde intérieur et dans ses émotions.

La façon de réagir dépend de la situation. Le silence peut être à respecter, il permet autre chose, mais il ne doit pas devenir trop long et pesant.

Reformulation clarification

Elle rassemble des éléments épars du discours et les reformule dans une même proposition. Elle met en lumière le sens de ce qui est confus et propose l'essentiel du message.

Elle peut mettre en évidence la constante du discours. Par exemple, si une personne formule des critiques implicitement sur ses activités, la reformulation tentera de traduire ce désaccord. "Si je vous comprends bien, tout ce que vous me dites revient à dire que vous n'êtes plus d'accord avec cette façon de travailler".

REUSSIR UN ENTRETIEN

** Définir son but*

Chacun des différents entretiens nécessite une démarche particulière.

Il est important que cette démarche, ainsi que son but, soient bien claire pour vous et pour l'intéressé.

Dans l'entretien une relation entre deux interlocuteurs va se créer, elle peut se situer soit dans le registre :

- égal à égal, confiance, collaboration
- opposition, concurrence, dépendance.

** Aménager l'espace*

L'espace sera aménagé en fonction du type de communication que vous voudrez privilégier.

Le cadre envoie un message implicite, il peut être :

- socio-institutionnel
- intervenir uniquement comme décor

Le cadre socio-institutionnel

Il influence très fortement l'entretien. Il est important que la personne sache à qui elle a à faire, qu'elle puisse situer le consultant dans ses références institutionnelles.

Le cadre environnement

Une pièce trop exiguë, trop "étouffante", trop encombrée ou au contraire trop vaste peut nuire à l'entretien.

Le lieu favorable est celui qui permet l'écoute (sans bruit parasite extérieur, ni téléphone, ni dérangement, ni passage de gens étrangers à l'entretien).

La position spatiale est très importante. IL est essentiel que la disposition favorise l'impression d'égalité des personnes et la coopération. Une situation en face à face excessive peut provoquer une relation d'attaque - défense ou une relation trop en miroir qui serait gênante.

Une situation d'angle ou la personne peut choisir de regarder de face ou détourner le regard, est certainement plus favorable à l'échange.

Suivant la dynamique de l'échange, les corps se rapprocheront ou s'éloigneront au cours de la discussion.

Un bureau entre les deux interlocuteurs induit une relation plus distante.

** Aménager le temps*

Le temps intervient selon deux aspects :

- Le moment choisi pour l'entretien
- le laps de temps consacré

Le moment de la rencontre doit tenir compte de l'état de la personne. Il doit être fixé de manière à avoir suffisamment de disponibilité. Il faut savoir prendre le temps si c'est nécessaire.

Dans tous les cas il faut prévenir si le temps doit être court, mais il n'y a pas d'entretien entre deux portes, ni entre deux appels téléphoniques

** Créer un climat favorable à l'échange*

Trouver une attitude d'ouverture accueillante, mettre à l'aise, détendre, rester naturel et disponible.

** Se préciser les techniques à utiliser*

- techniques d'enquête
- techniques de négociation
- techniques d'évaluation
- techniques de reformulation

** Savoir écouter et observer*

Eviter la subjectivité, l'implication affective trop importante, les préjugés, et les a priori.

Saisir au maximum la situation telle qu'elle est vécue par la personne, observer et comprendre les signes non verbaux (expressions du visage, mouvements des yeux, gestes postures, voix, regards...)

** Maîtriser son propre comportement*

Entrer en relation avec une personne c'est échanger un regard. Le regard traduit les nuances les plus subtiles de nos émotions et de nos pensées.

L'ouverture ou la fermeture gestuelle exprime notre disponibilité ou notre méfiance. Les bras croisés, les jambes serrées ne sont pas des attitudes d'accueil. Dans un entretien les comportements interagissent.

Serrer la main de la personne (quand c'est possible) reconforte, stimule et traduit la reconnaissance de l'autre. C'est par ailleurs une expérience tactile riche en informations.

La posture, l'équilibre du corps traduisent une attitude d'accueil, d'ouverture, d'attention ou au contraire, une attitude de méfiance, de défi ou de désintérêt

** S'informer*

Tous les entretiens commencent par une phase d'exploration plus ou moins longue.

** Conclure*

A la fin de l'entretien, il est nécessaire de rappeler le but, le cheminement de la discussion, faire la synthèse, reformuler les points d'accord et noter les questions en suspens.

**CONDUITE D'UN PREMIER ENTRETIEN
(d'aide ou de conseil)**

** Présenter et clarifier le but de l'entretien*

Il est important de définir les rôles, les moyens, de garantir le secret professionnel.

** Faire l'investigation biographique*

Avant de passer à l'analyse du problème, qui cependant sera évoqué dans un premier temps, l'investigation biographique comprendra :

- l'identité du patient, du client.
- l'évocation :
 - de la petite enfance et du milieu familial
 - du cadre naturel et socioculturel de l'enfance
 - de la scolarité
 - de la vie professionnelle
 - de la vie familiale actuelle
 - du système des relations affectives avec les personnes de l'environnement habituel

Pour chacun de ces points le consultant formulera le thème et laissera la personne l'aborder et le développer.

Pendant cette phase l'observation de la personne et de la relation est importante.

Le consultant peut prendre quelques notes.

** Etude de cas*

Le consultant reprend l'analyse du problème de la personne en utilisant les méthodes de l'entretien de compréhension (reformulation)

Il arrive que plusieurs entretiens soient nécessaires. Cela dépend du problème posé. Quand un conseil doit être donné, il peut être formulé en même temps par la personne car l'effort de clarification l'a aidée à avance.

LES TYPES DE QUESTION

Dans un entretien il faut savoir accepter les hésitations de départ, encourager l'expression et instaurer un climat de confiance favorable à l'échange.

Les questions larges faciliteront la prise de parole. Il faut trouver des formulations simples qui auront un effet de mise en confiance.

Il est nécessaire de ne poser qu'une question à la fois. On peut reformuler la question de façon différente jusqu'à son entière compréhension.

* *Les questions ouvertes*

- racontez-moi ce qui s'est passé?
- comment voyez-vous la situation?

Ce sont des questions exploratoires qui visent à faciliter la prise de parole. Elles donnent des premières indications sur la façon dont la personne se représente le problème.

* *Les questions fermées*

- avez-vous vu ce qui s'est passé ?
- combien vous faudra-t-il de temps pour le faire ?
- avez-vous pris votre traitement ?
- avez-vous vu votre médecin ?

Elles appellent une réponse précise et cherchent à obtenir une information ponctuelle, une vérification.

* *Les questions alternatives*

- "Pensez-vous à ou bien?"
- "Vous sentez-vous très agacé ou très en colère?"

Elles orientent vers un choix restreint.
Elles font saisir la tendance principale.

* *Les questions à choix multiples*

- "D'après vous quelles sont les causes les plus probables de ces difficultés?
Elles fixent la réflexion sur un terrain déterminé à l'avance, elles permettent de vérifier une ou plusieurs hypothèses.

* *Les questions directes*

- "Aimez-vous la lecture?"
On demande une réponse immédiate, sans possibilité de fuite. Elles amènent la personne à prendre position

* *Les questions indirectes*

- "Si vous avez un moment de libre chez vous que faites-vous?"
Elles posent le problème sur un plan plus général. Le consultant laisse la personne organiser sa réponse, évaluer la question comme elle l'entend.
La personne ressent moins l'obligation d'une réponse. Elle peut décrire les faits sans avoir l'impression de trop s'impliquer. Les questions indirectes peuvent aussi aider la personne à définir ses propres idées en reportant les interrogations sur une autre personne ou sur l'entourage. " Qu'en dit votre famille?"

* *Les questions projectives*

Elles invitent la personne à quitter sa réalité immédiate pour se projeter dans une situation imaginaire. Elles amènent à se mettre dans la peau d'un personnage.

Schématiquement les questions directes s'adressent au rationnel, au conscient. Les questions indirectes travaillent sur le préconscient et les questions projectives peuvent atteindre le niveau des désirs et des motivations profondes. Ce dernier niveau reste difficile à analyser.

**PRINCIPES RECAPITULANT L'ATTITUDE EFFICACE
DU CONSULTANT DANS UN ENTRETIEN**

** Individualisation*

La personnalisation est un besoin et un droit du sujet. Les personnes supportent mal d'être un "cas", une catégorie, une étiquette.

Un problème, une situation, a pour la personne une résonance existentielle singulière.

Pour mieux comprendre il faut préalablement reconstituer l'univers de significations personnelles dans lequel s'inscrit le problème.

C'est en répondant à ce besoin que l'on peut obtenir une coopération authentique.

** La libre expression des sentiments*

Le souci majeur du consultant n'est pas le problème de la personne mais la relation de la personne avec son problème, c'est-à-dire les significations qu'elle lui donne.

** L'engagement personnel sans implication affective*

Le consultant doit garder une capacité d'objectivité supérieure à celle de la personne qu'il reçoit, c'est-à-dire un contrôle de soi dans la situation.

** L'acceptation de la personne dans sa réalité et dans sa dignité*

Accepter la personne ne signifie pas approuver ses attitudes, ses réactions, ses manières de voir. L'objet de l'acceptation est la "réalité" de la personne.

La revendication d'existence, de dignité est une aspiration humaine fondamentale.

La réaction est vive lorsqu'on se sent méprisé, traité en inférieur.

La réciproque est vraie et le consultant a droit au respect de la part de la personne venue le consulter.

* *Le non-jugement*

Le jugement de valeur entrave la communication et ne permet pas de bien cerner le problème.

* *Autodétermination*

Le droit de la personne à prendre ses décisions implique pour le consultant le devoir de stimuler, d'aider la personne à mieux percevoir et utiliser les ressources de sa personnalité grâce à un renouveau de la confiance en soi.

* *Le secret professionnel*

Il représente la préservation des informations confidentielles concernant la personne qui s'est ouverte à nous dans la relation professionnelle. Il est entendu que ces informations peuvent être partagées avec d'autres professionnels pour le bien de la personne.

La personne a besoin d'être assurée du secret professionnel pour révéler des faits, des sentiments intimes.