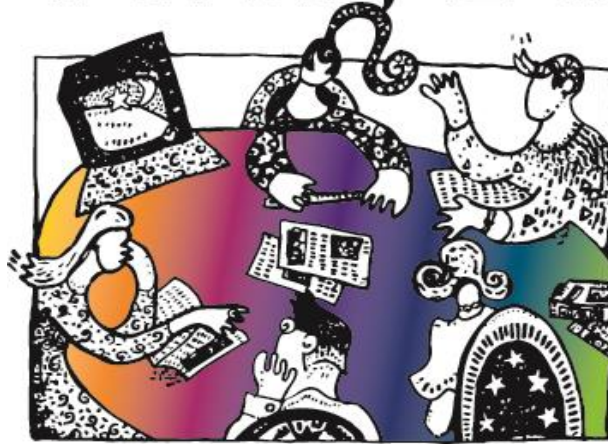


# TRAJET



# FORMATION

## FORMATION AUX TECHNIQUES DES ENTRETIENS INFIRMIERS NIVEAU 1

### SOMMAIRE

OCTOBRE 2021

	PAGE
LA COMMUNICATION INTERHUMAINE :	2
LA COMMUNICATION NON VERBALE :	7
LES DIFFERENTS TYPES D'ENTRETIEN :	10
- Entretien d'information :	10
- Entretien d'évaluation :	10
- Entretien de négociation :	10
- Entretien psychiatrique :	11
- Entretien psychothérapeutique :	14

## LA COMMUNICATION INTERHUMAINE

*Le besoin de communiquer.*

Nous pouvons trouver dans l'histoire de l'humanité un double mouvement, l'un vers la fermeture et la particularisation des groupes, l'autre vers la relation et l'interpénétration des groupes et des cultures.

Le processus de fermeture (clans, tribus, nations, classes, civilisation...) s'accompagne de délimitation territoriale et naturellement de tensions intergroupes, de conflits et de guerres.

L'autre processus, fondamental lui aussi, intervient dans les alliances, les pactes, après les conflits, pour la réorganisation d'une vie commune.

De plus l'histoire apporte à l'appui de la réalité de ce processus d'osmose et d'interrelations les mélanges des races et des civilisations.

Au niveau individuel le même double mouvement dialectique se retrouve par la double nécessité d'être soi-même (individualisation), et de coopérer (en lien avec le milieu)

### **LA COMMUNICATION : FAIT INTERHUMAIN FONDAMENTAL**

L'anthropologie tend à considérer aujourd'hui l'exogamie (obligation de prendre femme en dehors du clan familial) comme la règle sociale fondamentale. Ayant établi que ce qui se passe dans les groupes sociaux (et spécialement ce qui se passe dans les sociétés dites primitives) peut être ramené à des modalités diverses de la loi de l'échange, Claude LEVI-STRAUSS met en parallèle l'exogamie, les échanges de services et de biens et la communication comme échanges de messages.

LEVI-STRAUSS situe leurs origines communes dans la circulation des signes et des valeurs, phénomène social primaire fondamental. Il n'y a de société humaine que s'il y a échanges, les échanges étant soumis à des règles.

La forme des échanges et leurs règles varient selon les cultures, mais dans cet échange réglé se trouve la source du langage.

## **LA COMMUNICATION EST UN BESOIN SOCIAL**

La communication comme échange soumis à des normes communes est donc un fait social premier. Elle est la dimension sociale de l'être humain. Elle implique la RECIPROCITE.

Le besoin de communiquer serait lié au besoin de s'exprimer.

La palabre est la forme la plus naturelle et spontanée de l'existence sociale. C'est un besoin de communiquer par pur besoin de s'exprimer socialement à un niveau informel.

On peut même aller plus loin et dire qu'il y a dans la satisfaction simple d'être ensemble, "d'être avec", dans certaines formes de co-présence avec "communication silencieuse", l'expression du même besoin.

Dans notre type de société occidentale, industrielle, individualiste et rationalisée, le besoin de communication est le plus souvent déçu. De ce fait se développe un manque, source d'angoisse ou de sentiment d'incomplétude.

Peut-être y-at-il dans ce manque l'explication du besoin compensatoire d'appartenance à des petits groupes à vie intérieure intense ?

## **LE LIEN INTERHUMAIN**

La communication apparaît comme modalité première de l'échange de signes et de valeurs qui définit l'être social.

Communiquer suppose que nous considérons l'autre comme notre semblable.

La communication tire sa possibilité de l'identification au partenaire.

L'identification étant ici l'attitude naturelle, spontanée par laquelle une personne peut momentanément se mettre à la place d'une autre. Elle est le processus essentiel de la relation à autrui.

Cette relation intersubjective devient difficile pour certaines personnes en souffrance qui se retirent du monde interhumain et ont tendance à ne s'occuper que d'elles-mêmes.

## **LE JE ET LE TU**

L'importance de ce couple verbal "Je-Tu" naît de la reconnaissance simultanée du Moi et d'Autrui.

Dès le début de la réalisation de la conscience, l'autre est le partenaire de l'échange, l'interlocuteur.

Le Il ou Lui ou Elle exclut la relation directe et fait de l'Autre un Objet dont on parle. C'est une dégradation de la seconde personne.

En allant plus loin l'objet, la chose, le ça, serait une dégradation encore plus forte.

Parfois d'ailleurs l'objet redevient une personne "un Toi". Un arbre peut être considéré par moi comme un objet, un arbre c'est tel ou tel nom dans la classification botanique, mais cet arbre peut être quelque chose d'unique pour moi parce qu'il fait partie d'un moment particulier de ma vie.

Nous pouvons aussi prendre comme exemple la Rose du Petit Prince de Saint-Exupéry.

Dans les cultures traditionnelles (africaines, musulmanes, hindoues..) certains objets sont particulièrement investis et personnifiés.

Nous retrouvons spontanément la personnification et le Tu (ou le vous bien sûr) chaque fois que s'établit une communication directe et personnelle.

La psychologie de l'enfant et l'étude des cultures traditionnelles nous apprennent que la relation vécue d'abord est une communication interpersonnelle. Dans le monde perceptif, les choses aussi bien qu'Autrui sont pour l'enfant, le partenaire, l'Autre, dans une sorte de dialogue.

De cette relation primitive le Moi se dégage lentement, en même temps qu'un non-moi animé et personnifié. C'est progressivement que le "non-moi" se différencie en personnes, animaux, et objets.

Lorsque deux personnes sont isolées chacune dans sa subjectivité propre il ne peut y avoir relation; la communication n'est pas possible.

Dès qu'il y a relation authentique, la communication existe et le langage en redevient un instrument docile et n'est plus utilisé comme écran ou leurre.

"Le langage n'est rien tant qu'il ne réussit pas à traduire ce qu'il y a de plus personnel en moi et qui seul peut atteindre ce qu'il y a de plus personnel en vous".

Ce qu'il y a de plus personnel est aussi ce qui a le plus de résonance chez beaucoup d'autres, c'est ce qui leur parle le plus profondément.

## LA COMMUNICATION N'EST PAS CONFUSION

L'interlocuteur doit exister comme Autre, comme différent. La relation est essentielle mais l'altérité l'est autant.

Il s'agit bien d'un Autrui-"non-Moi" extérieur, séparé, capable de répondre à sa façon et d'avoir des idées différentes des miennes.

Mon interlocuteur est comme Moi, un Sujet, doté de sa personnalité. C'est une personne différente et autonome que nous pouvons à un moment donné "comprendre", à la place de laquelle nous pouvons presque nous mettre, tout en sachant qu'il s'agit d'elle et non de nous.

## LE PROBLEME DE LA COMMUNICATION

**Tout schéma de la communication effective doit comporter:**

- 1- "Quelque chose à dire" chez le locuteur, le choix de son mode de communication et de son code par rapport à ses objectifs et à son interlocuteur.
- 2- Une communauté de répertoire (ensemble des mots dont chacun dispose et la signification qu'il donne à ses mots) et d'expérience vécue (cadre de référence) entre celui qui dit et celui qui recueille.
- 3- Un moyen matériel de transmission.
- 4- Une information sur la manière dont passe ou ne passe pas la communication (feed-back): chercher le feed-back, c'est chercher la relation, c'est considérer l'interlocuteur comme une réalité autonome.

**Qu'est-ce qui fait que la communication passe ou ne passe pas?**

**Les variables en rapport avec le locuteur ou "émetteur":**

Le cadre de référence de l'émetteur, son répertoire.

Les attitudes de l'émetteur envers autrui en général et envers le destinataire comme individu. Entrent en jeu les sentiments (ex: sympathie, antipathie...), *les stéréotypes et les préjugés, et l'idée que l'émetteur se fait de l'opinion de l'autre à son égard.*

Les rôles et les rapports de rôle à rôle avec l'interlocuteur: règles régissant les communications dans un milieu social considéré, l'influence du statut social, la représentation du rôle d'autrui et de son propre rôle.

L'influence de la situation globale actuelle dans laquelle s'inscrit la communication.

La représentation du but de la communication.

### **Les variables en rapport avec l'interlocuteur ou "récepteur":**

L'état de préparation du récepteur: influence des informations préalables, de la personnalité de l'émetteur, et de ce qu'il compte faire de l'information reçue.

La compréhension du contenu du message: la réception du message n'a rien de passif ni d'objectif un sens est reconstruit par le récepteur à partir d'éléments sélectionnés dès la perception (d'autres étant non perçus par l'intervention des mêmes mécanismes).

La réaction à l'émetteur et au message (importance du *feed-back*).

### **Les variables en rapport avec le message:**

Les qualités (et défauts) intrinsèques du message interviennent, de toute évidence, dans le "passage" ou le "blocage" de la communication.

Le canal de transmission utilisé est lui aussi très important dans la compréhension du message { voix, écriture, téléphone etc...).

## LA COMMUNICATION NON VERBALE

L'apparence et la façon de se tenir, l'habillement, l'allure générale, le maintien, les postures préférentielles sont des signes.

Ils expriment le milieu mais aussi l'état d'esprit habituel ou actuel.

L'allure globale des mouvements est un indice au niveau de l'appréhension non-réfléchie.

### *\* Les gestes et les mouvements*

Gestes et mouvements accompagnent le message : mouvements des mains, des bras, des épaules, changements de posture, mouvements de la tête.

Les gestes accompagnent, renforcent le discours. Ils traduisent la réalité profonde de la personne.

L'ouverture ou la fermeture gestuelle renseigne sur la confiance, la méfiance, l'insécurité.

### *\* Les mimiques du visage*

Elles sont souvent très expressives et transmettent une grande quantité d'informations modulant le contenu parlé du message.

La sérénité illumine un visage, l'angoisse le crispe, le fige ainsi que la tristesse.

L'expression des émotions va être repérable à partir des tensions, des contractions, des muscles du visage.

Cependant cette lecture doit rester en lien avec la dynamique de l'échange sinon elle peut être sujette à erreur.

Des micro-expressions, le plus souvent inconscientes peuvent être des indices précieux pour un observateur attentif.

### \* *Les regards*

Il y a abondance des regards au cours de certains échanges, types de regards, clignements des paupières, expression des yeux.

La gêne et l'antipathie se traduisent par un regard fuyant.

Détourner les yeux tente à diminuer l'attention de l'autre.

La fuite peut aussi fonctionner comme un rituel d'apaisement. Le détournement du regard se rencontre particulièrement chez les personnes anxieuses, timides, peu sûres d'elles ou mal à l'aise.

Le regard peut envoyer un signal de dominance. Le "dominé" diminue la concentration de son regard et adopte un comportement de soumission et de non-implication.

Quand deux personnes ne se connaissent pas, il y a une phase d'adaptation, le regard permet alors un échange rapide.

Le regard est lié à la caractéristique de la personnalité. La personne déprimée par exemple a un certain type de regard.

La façon dont les personnes se regardent varie aussi selon les différents codes culturels.

### \* *Effets verbo-moteurs*

Le rythme, le débit, la mise en valeur de certains mots traduisent une attitude existentielle, une manière de réagir aux impulsions internes et externes.

Sur le plan psychologique ils nous renseignent. Une personne déprimée aura un rythme lent et un débit monotone.

Dans un échange, lorsque deux rythmes s'opposent de manière importante, la communication devient difficile. La voix, le choix des mots, les effets de phrases et de sens donnent d'autres informations.

### \* *Relations entre les signes non verbaux et les signes verbaux*

Les signes non verbaux influencent la communication entre les interlocuteurs.

La convergence et la divergence des deux systèmes ont un effet clarificateur et renforçateur. Dans ce cas le système non verbal agit en redondance, l'impact du message est plus fort.



- La discordance entre les deux systèmes brouille les significations du message et provoque un malaise, une gêne.
- La perception des signes non verbaux si peu consciente soit-elle a des effets étonnants. Elle aurait plus d'effets que les signes verbaux.

Dans le message écrit d'autres éléments interviennent d'une façon moins perceptible comme par exemple le papier, la disposition, le format, les couleurs, la mise en page, les caractères d'impression.

C'est un message plus ou moins harmonieux que reçoit le lecteur.

## LES DIFFERENTS TYPES D'ENTRETIEN

*L'entretien est un cas particulier de la communication interhumaine*

*L'objectif principal de la rencontre détermine la nature de l'entretien.*

### *\* Entretien d'information*

On donne l'information, on explicite, on commente, on transmet, on classe. On recherche l'information, on enquête, on questionne, on explore.

Le type des questions posées induit la relation entre les interlocuteurs.

### *\* Entretien d'évaluation*

Après l'exploration de la situation, on essaie d'évaluer, de comparer, d'estimer, de prévoir, d'examiner les projets, les objectifs, les écarts.

Il s'agit :

- d'analyser, de repérer les dysfonctionnements, les incidents critiques
- de faire le point sur la façon dont la personne vit les choses, dont la situation évolue.
- d'observer les moyens mis en place
- de prévoir, d'organiser les compléments d'information ou de moyens nécessaires pour de meilleurs résultats.

### *\* Entretien de négociation*

La négociation suppose l'acceptation de l'existence de l'autre.

Il faut analyser ce qui est négociable et ce qui ne l'est pas.

Il s'agit de rapprocher des points de vue, des intérêts divergents, de rechercher le dialogue, des points d'accord.

Pour bien négocier il faut :

- se mettre à la place de l'autre pour connaître sa perception, ses forces, ses faiblesses.
- réinventer des possibilités, imaginer des solutions de remplacement et ne pas être trop rigide.
- faire des concessions
- être convaincant (voix, ton)
- exprimer corporellement l'ouverture
- être cohérent dans son argumentation
- dédramatiser et ne pas adopter de position excessive.

*\* Entretien dans l'enquête de motivation*

Le consultant essaie de déterminer avec quelle attitude profonde la personne perçoit le problème qui lui est posé et y répond.

*\* Entretien de conseil*

Le consultant essaie de comprendre une personne, de l'aider à résoudre son problème, de l'orienter, de le conseiller.

*\* Entretien d'aide*

Aider la personne à poser son problème, à y voir plus clair en elle-même. Amener la personne à évoluer personnellement, dans son intérêt.

Le consultant doit comprendre le problème dans les termes où il se pose pour une personne singulière dans son existence singulière.

Aider la personne à évoluer personnellement

*\* L'entretien psychiatrique.*

Le cadre dans lequel se déroule l'entretien est important :

- à l'hôpital
- au dispensaire
- à domicile

La demande de l'examen psychiatrique est importante à considérer.

Le but de l'examen est, après avoir assuré une bonne relation, de rassembler un recueil informatif aussi complet que possible.

### Modalités de l'entretien

Une première phase d'expression libre est laissée à l'initiative du patient.

Lorsque le discours paraît s'épuiser, qu'un silence angoissant s'installe, une relance doit être faite en reprenant telle phrase, tel mot du patient, en choisissant celle ou celui dont la charge émotionnelle indique l'importance pour la personne.

#### *\* Investigation sémiologique et enquête anamnétique*

Ici les interventions seront plus fréquentes, tout en tenant compte de la dynamique déjà établie et en évitant que cette enquête ne soit mal supportée.

Tout en suivant un plan d'examen relativement structuré, le développement de l'entretien doit rester simple pour s'adapter aux particularités de la personne.

D'un premier entretien doit se dégager des données précises sur:

- l'histoire passée
- l'histoire actuelle
- les situations conflictuelles que la personne a rencontrées et les manières dont elle a pu les résoudre ou les aménager.
- Evaluer la quantité de la possibilité de réflexion et de l'introspection
- l'aptitude à la figuration, à la généralisation, à l'abstraction.
- La capacité à traduire par le langage les différents désirs et leur élaboration secondaire.

Il faut tenir compte :

#### *\* Des symptômes :*

- Ceux qui sont spontanément exprimés en considérant leur mode d'installation, leur ancienneté, les causes invoquées.
- Ceux qui sont constatés au cours de l'entretien.

#### *\* Des antécédents familiaux*

Ils sont importants à double titre.

- l'hérédité
- le conditionnement par le milieu. La dynamique de son fonctionnement, son origine socio-économique et culturelle sont aussi importantes que les antécédents pathologiques.

*\* Des antécédents personnels*

- données biographiques sur l'enfance
- déroulement de la scolarité
- formation professionnelle
- statut socioprofessionnel actuel
- étapes de la vie sentimentale et sexuelle.
- le mariage, le divorce...
- les relations avec les enfants
- les pôles d'intérêt
- les relations amicales
- la notion de traumatisme affectif ou de remaniement existentiel.

L'anamnèse sera complétée par les renseignements fournis par la famille. On ne doit pas négliger la part qui revient à un examen physique.

Il faut impérativement s'assurer de l'absence d'affection somatique susceptible d'être à l'origine de troubles psychiques.

De nombreuses affections endocriniennes, métaboliques, tumorales, infectieuses et neurologiques peuvent initialement ou au cours de leur évolution, emprunter pour s'exprimer, une symptomatologie psychiatrique.

Dans certains cas les éléments d'orientation diagnostique sont insuffisants, il ne faut pas prolonger (45 minutes ou 1 heure maxi) mais proposer un autre entretien.

Dans d'autres cas, l'entretien a mis en relief des troubles importants ou des comportements pathologiques qui font décider une hospitalisation. Ses modalités pratiques seront discutées avec le malade et sa famille.

Dans le meilleur des cas, le premier entretien inaugure une relation thérapeutique possible.

Le choix du traitement s'orientera vers une perspective psychothérapique exclusive ou vers une prise en charge à la fois psychothérapique et chimiothérapique.

### *\* Entretien de psychothérapie*

Cet entretien est centré sur le sujet et concerne la totalité de son existence, son univers.

Il s'agit de :

- comprendre, clarifier, reformuler tout au long des différents entretiens.
- comprendre ce qui se passe dans les entretiens eux-mêmes, dans la relation thérapeutique.

La résistance à la guérison doit être élucidée.

Les séances sont régulières.

Selon les écoles, les thérapeutes travaillent avec le transfert ou non.

Ceux qui utilisent le transfert cherchent toutefois dans les psychothérapies, en le limitant et en le contrôlant, à centrer les échanges sur le matériel psychique le plus significatif.

Les techniques de psychothérapie n'entraînent pas une régression aussi importante que dans l'analyse.

### *Un mot à propos de la psychanalyse.*

Il existe différentes écoles; les théories de Freud ont été développées, remaniées et sont encore l'objet de controverses conceptuelles illustrées par les différents courants de la pensée psychanalytique post-freudienne (par exemple Mélanie Klein, Jacques Lacan.)

Mais voici quelques notions de base qui précèdent au déroulement d'une cure psychanalytique.

Les symptômes névrotiques sont pour les psychanalystes l'expression symbolique dans la vie consciente, sous forme de compromis plus ou moins efficaces et adaptés, de conflits entre les forces de répressions des désirs et celles qui tendent à les faire accéder au niveau conscient.

La conception énergétique et dynamique des forces qui régissent la vie psychique conduit à supposer qu'une quantité importante d'énergie soit affectée au maintien de cet équilibre et à la lutte contre l'anxiété au détriment d'une maturation psychologique.

La cure psychanalytique a pour objet de permettre, en ramenant au niveau conscient ce qui est refoulé, la libération d'une énergie de répression utile à la maturation affective.

La cure se fonde essentiellement sur le "Transfert". Il s'agit de la projection sur la personne du psychanalyste dans les conditions particulières de la cure, de sentiments irrationnels généralement liés à des situations de conflits infantiles avec les parents.

Ce transfert est l'élément moteur de la cure.

Le déroulement d'une cure exige un certain nombre de règles précises.

*La règle fondamentale étant :*

- L'analysant exprime sans réserve pendant la séance idées, et sensations, selon ses "associations libres".
- Les séances sont de durée et de fréquence fixes.
- L'analyste doit refuser d'établir des relations personnelles avec l'analysant.
- La relation thérapeutique nécessite que l'analyste contrôle son "contre-transfert" et les attitudes qui pourraient nuire au bon déroulement de la cure.