

L'entretien de face à face dans le travail infirmier



- Le recueil des données
- L'analyse des données
- La planification des soins
- La mise en œuvre
- L'évaluation

- Représentation de la maladie

- Représentation de la maladie
- Entretien de consultation infirmière

- Représentation de la maladie
- Entretien de consultation infirmière
- Entretien d'accueil et anamnestique

- Représentation de la maladie
- Entretien de consultation infirmière
- Entretien d'accueil et anamnestique
- Entretien téléphonique

Les différents types d'entretiens

- Représentation de la maladie
- Entretien de consultation infirmière
- Entretien d'accueil et anamnestique
- Entretien téléphonique
- **Entretien de crise**

Thierry Fossion « ...de la recherche à la pratique... » 24 mars 2006

Les différents types d'entretiens

- Représentation de la maladie
- Entretien de consultation infirmière
- Entretien d'accueil et anamnestique
- Entretien téléphonique
- Entretien de crise
- **Entretien de suivi**

Thierry Fossion « ...de la recherche à la pratique... » 24 mars 2006

Les différents types d'entretiens

- Représentation de la maladie
- Entretien de consultation infirmière
- Entretien d'accueil et anamnestique
- Entretien téléphonique
- Entretien de crise
- Entretien de suivi
- **Entretien à visée psychothérapeutique**

Thierry Fossion « ...de la recherche à la pratique... » 24 mars 2006

Les différents types d'entretiens

- Représentation de la maladie
- Entretien de consultation infirmière
- Entretien d'accueil et anamnestique
- Entretien téléphonique
- Entretien de crise
- Entretien de suivi
- Entretien à visée psychothérapeutique
- **Entretien avec la famille**

Thierry Fossion « ...de la recherche à la pratique... » 24 mars 2006

Les différents types d'entretiens

- Représentation de la maladie
- Entretien de consultation infirmière
- Entretien d'accueil et anamnestique
- Entretien téléphonique
- Entretien de crise
- Entretien de suivi
- Entretien à visée psychothérapeutique
- Entretien avec la famille
- **Entretien de relation d'aide**

Thierry Fossion « ...de la recherche à la pratique... » 24 mars 2006

Notions de communication

Les 5 axiomes de la communication (Watzlawick)

- Il est impossible de ne pas communiquer
- Deux niveaux de communication : le contenu et la relation
- Ponctuation de la séquence des faits
- Communication digitale et analogique
- Interaction symétrique et complémentaire

Thierry Fossion « ...de la recherche à la pratique... » 24 mars 2006

Méthodologie employée

- Décompte des entretiens
- Elaboration de la grille d'analyse

Thierry Fosson « ...de la recherche à la pratique... » 24 mars 2006

Grille d'observation d'un entretien individuel

Indices non-verbaux chez l'intervenant

Thierry Fosson « ...de la recherche à la pratique... » 24 mars 2006

Grille d'observation d'un entretien individuel

Indices non-verbaux chez l'intervenant

VISAGE	OUI	NON
Contact visuel maintenu		
Regard fuyant		
Abaissement des yeux		
Froncement des sourcils		
Lèvres serrées		
Bouche bée		
Grimaces		

Thierry Fosson « ...de la recherche à la pratique... » 24 mars 2006

Grille d'observation d'un entretien individuel

Indices non-verbaux chez l'intervenant

VISAGE	OUI	NON	CORPS	OUI	NON
Contact visuel maintenu			Mains qui tremblent		
Regard fuyant			Balancement des pieds		
Abaissement des yeux			Posture très droite, figée		
Froncement des sourcils			Bras croisés		
Lèvres serrées			Hochement de la tête		
Bouche bée					
Grimaces					

Thierry Fosson « ...de la recherche à la pratique... » 24 mars 2006

Grille d'observation d'un entretien individuel

Indices non-verbaux chez l'intervenant

VISAGE	OUI	NON	CORPS	OUI	NON	VOIX ET RESPIRATION	OUI	NON
Contact visuel maintenu			Mains qui tremblent			Voix forte		
Regard fuyant			Balancement des pieds			Voix basse		
Abaissement des yeux			Posture très droite, figée			Voix tremblante		
Froncement des sourcils			Bras croisés			Débit lent		
Lèvres serrées			Hochement de la tête			Débit rapide		
Bouche bée						Débit saccadé		
Grimaces						Respiration haletante		
						Respiration normale		

Thierry Fosson « ...de la recherche à la pratique... » 24 mars 2006

Grille d'observation d'un entretien individuel

Indices verbaux chez l'intervenant

	OUI	NON
Pose des questions fermées		
Pose des questions ouvertes		
Démontre de l'empathie		
Respecte de rythme de l'autre		
Souligne les forces de l'autre		
Fait décrire de façon claire le problème		
Utilise le message « Je »		
Formule le (des) besoin(s)		
Reformule les propos		
Relièrte les sentiments		
Laisse de la place au silence		
Utilise un langage personnalisé		
Donne des solutions		
Moralise, sermonne		
Menace l'autre		
Ridiculise les paroles ou les gestes de l'autre		
S'apitoie		
Enquête		
Recours systématique à une solution extérieure		

Thierry Fosson « ...de la recherche à la pratique... » 24 mars 2006

Méthodologie employée

- Décompte des entretiens
- Elaboration de la grille d'analyse
- Jeux de rôle
- Analyse des jeux de rôle
- Formation
- Nouveau décompte des entretiens
- Nouveaux jeux de rôle
- Seconde analyse des jeux de rôle

Thierry Fossion « ...de la recherche à la pratique... » 24 mars 2006

Conclusion

Des améliorations notables sont remarquées sur les points suivants :

- Souligne les forces de l'autre
- Fait d'écrire de façon claire le problème
- Utilise le message « je »
- Formule les besoins
- Reformule les propos
- Reflète les sentiments
- Va chercher la solution à l'extérieur
- Pose un cadre clair
- Nombre d'entretien

Thierry Fossion « ...de la recherche à la pratique... » 24 mars 2006

Conclusion

Les types de comportements suivants diminuent de manière significative :

- Donne des solutions
- Moralise - sermonne

Thierry Fossion « ...de la recherche à la pratique... » 24 mars 2006

Perspective d'avenir

- Confiance accrue de l'équipe en ses possibilités
- Augmentation de la dynamique d'échanges
- Redéfinition des pratiques
- Redéfinition de la représentation des rôles

Thierry Fossion « ...de la recherche à la pratique... » 24 mars 2006

Merci de votre attention

Thierry Fossion « ...de la recherche à la pratique... » 24 mars 2006