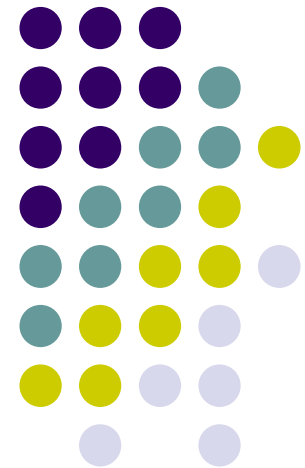


# L'entretien infirmier

---

UE 4.2 S3 C6  
Soins Relationnels





# Objectifs

- Expliquez les éléments participant au cadre d'un entretien
- Citez les différents types d'entretiens infirmiers
- Décrire les différentes phases d'un entretien

# Plan du Cours



## 1. Définition

## 2. Le cadre

- Le temps
- Le lieu

## 3. Les différents types d'entretien

- Selon la forme
  - Entretien directif
  - Entretien non directif
  - Entretien semi-directif
  - Entretien de groupe
  - Entretien téléphonique

- Selon le fond

- L'entretien d'accueil
- L'entretien d'information et d'enseignement
- L'entretien d'aide
  - Formel
  - Informel

## 4. Les phases de l'entretien

- Phase de préparation
  - Phase d'orientation
  - Phase d'exploitation
  - Phase de conclusion ou de séparation
- Conclusion



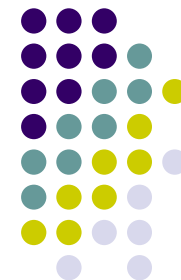
# 1. Définition

- Formel ou informel, à la demande du soignant ou à celle du patient, l'entretien est un moment particulier (s'entre-tenir) où, par la parole pourraient se réunir les morceaux d'histoire, des expériences diverses éparses.
- Bien plus qu'un simple échange face à face, l'entretien permet la mise en œuvre de liens.
- Liens entre deux personnes, liens dans le discours, liens qui se feront dans l'histoire du patient.
- L'infirmier est là pour rassembler tout ce que le patient va dire, lui faire préciser, lui faire expliquer.



## 2. Le cadre

- La relation de confiance requiert des conditions spatiales autant que temporelles pour se dérouler au mieux.
  - Le temps
- Le moment de la journée où se déroule l'entretien a son importance
- En fonction du moment, le patient ne va pas parler de la même chose ni de la même façon.
- Un entretien d'aide peut durer de 15 à 45 minutes



- Dans la relation d'aide formelle, l'intervention de l'infirmière est planifiée, plusieurs entretiens peuvent être nécessaires.
- L'infirmière précise sa disponibilité à la personne, la durée des entretiens et leur rythme.
- L'entretien est guidé par la demande initiale et réajustée à chaque entretien.
- L'infirmière s'engage dans la ponctualité et les RDV posés.



- **Le lieu**
- Privilégier l'intimité
- Favoriser une atmosphère calme
- S'assurer de ne pas être dérangé
- S'asseoir au même niveau que la personne aidée
- Réduire ce qui pourrait être ressenti comme une position dominant / dominé.
- Réduire les sources de bruit



- Il y a souvent un lien entre le lieu et le caractère formel ou informel de l'entretien.



# 3. Les différents types d'entretien



- Selon la forme
  - Entretien directif ou structuré
    - très utilisé pour recueillir des données
    - grille précise
    - questions fermées
  - Entretien non directif
    - questions ouvertes ou indirectes
    - utilisé pour l'entretien d'aide
    - pas de grille

# 3. Les différents types d'entretien



- Entretien semi-directif
  - guide structuré
  - questions ouvertes
  - l'entretien le plus utilisé en méthodologie de recherche en sciences humaines.
- Entretien de groupe
  - soit les personnes (époux, parents, enfants...) immédiatement impliquées dans une situation de résolution de problèmes, de conflits ou de crise,
  - soit des patients présentant les mêmes caractéristiques, accompagnés de professionnels partageant certaines valeurs et expériences.

### **3. Les différents types d'entretien**



La soignante cherche de cette façon à :

- rétablir une relation interrompue,
- faire partager des expériences et ressentis,
- instaurer un processus consensuel d'intervention  
ou
- guider les personnes vers des changements de  
comportements individuels

### 3. Les différents types d'entretien



- La rencontre de groupe en relation d'aide se fonde sur les mêmes principes que la rencontre individuelle.
- Ce qui la différencie, ce sont les objectifs particuliers que la soignante détermine pour chacun des participants.
- Il est important qu'elle connaisse leur motivation à participer à ce processus et selon le cas, leurs réticences.
- Son rôle est alors celui d'animatrice, de négociatrice, d'agent motivateur et de modérateur.

### 3. Les différents types d'entretien



- Entretien téléphonique
  - Il s'agit de l'entretien d'une personne connue du service
  - soit en situation de détresse psychologique,
  - soit dans le cadre d'un suivi pour des personnes ayant des difficultés à vivre seules ou
  - à la suite d'une première cure de chimiothérapie ou autre traitement administré en hôpital de jour.

### 3. Les différents types d'entretien



- C'est un entretien un peu particulier car il va manquer au soignant bon nombre d'éléments comme la mimique, l'habillement, le regard...
- L'infirmière devra avoir une grande capacité d'écoute puisqu'il va travailler uniquement « à l'oreille ».
- La grande difficulté de cet entretien est de savoir limiter le temps et de pouvoir raccrocher l'appareil en laissant l'autre dans sa souffrance.
- Comme pour l'entretien en face à face, une prise de rendez-vous est obligatoire

# 3. Les différents types d'entretien



- Selon le fond
  - L'entretien d'accueil : entretien de recueil de données
    - processus d'observation et de questionnement de la personne soignée dans le but de comprendre les détails de son problème de santé et du contexte dans lequel ce problème se situe afin d'arriver à réaliser un projet de soins et à planifier des soins appropriés.

# 3. Les différents types d'entretien



- Objectifs :
  - Recueillir des informations aussi précises et aussi larges que possible afin d'orienter la pensée vers un diagnostic infirmier ou la détermination d'un problème et, ensuite, d'organiser l'action. (Cf. raisonnement clinique)
  - Va comprendre une partie informative concernant l'hospitalisation, l'organisation du service, le règlement, les soins réalisés...
  - Importance de ce premier entretien car c'est là que commencera à se créer ou pas la relation de confiance.



### 3. Les différents types d'entretien



- L'entretien d'information et d'enseignement
  - L'infirmière instaure un processus qui fournit à la personne soignée et aux membres de sa famille des informations concernant la prévention de la maladie, qu'elle soit primaire, secondaire ou tertiaire, concernant la promotion de la santé et l'explication des problèmes et du traitement, afin de les aider à comprendre, accepter la situation puis à se prendre en main et à devenir autonomes dans la poursuite du traitement  
(Cf. Soins éducatifs)

# 3. Les différents types d'entretien



- L'entretien d'aide
  - L'infirmière instaure un processus de soutien à la personne soignée ou à ses proches afin de les aider à affronter les difficultés inhérentes à la maladie et à son traitement ou les difficultés de l'existence qui nuisent à leur adaptation à la situation vécue.
  - Vise à les aider à comprendre cette situation et à l'accepter avec sérénité, à se prendre en main et à devenir autonomes lorsque cela est possible ou à traverser les derniers moments de la vie avec dignité.

### 3. Les différents types d'entretien

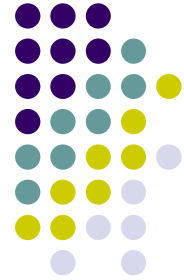


- Lieu d'épanouissement de la relation d'aide,
- Nécessaire dans des situations particulièrement difficiles, voire critiques, dans les moments de souffrance que traversent la personne soignée et les gens qui l'entourent.
- Les objectifs poursuivis consistent à aider la personne à :
  - Affronter ses difficultés ;
  - Mettre ses difficultés en mots pour que la soignante puisse les comprendre ;
  - Se percevoir comme un acteur de sa propre situation ;
  - Voir son problème plus clairement, de manière plus réaliste

### 3. Les différents types d'entretien



- Exprimer ses émotions, ses sentiments et ses opinions ;
- Satisfaire ses besoins fondamentaux de sécurité, d'appartenance et de considération ;
- Établir des contacts sociaux et des relations significantes
- Trouver un sens à sa difficulté physique ou psychologique
- Trouver la force de faire face à la douleur ou au deuil ;
- Envisager l'adversité et même la mort
- Faire émerger des éléments simples de solution ou d'espoir.



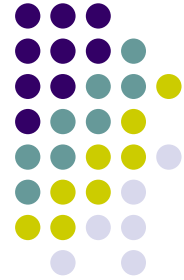
# Entretien d'aide

- Deux formes :
  - Formel
  - Informel
- Formel
  - L'entretien d'aide formel :
    - Il est planifié à l'avance
    - S'organise selon un horaire établi
    - Explicitement accepté par l'aidé
    - Objectifs préalablement définis
    - Objectifs souvent à long terme et les changements qu'il détermine sont progressifs



# Entretien d'aide

- L'entretien d'aide informel :
  - Sa nécessité se présente à l'improviste
  - S'élabore de façon spontanée
  - Implicitement accepté par l'aidé
  - Objectifs implicites et définis par les circonstances (ex : diminuer l'anxiété)
  - Objectifs à court terme et les changements qu'il détermine sont souvent mineurs



## 4. Les phases de l'entretien

- La phase de préparation
  - Cette préparation permet d'éviter les questions inutiles et de créer un climat propice aux échanges.
    - préparation matérielle
    - recherche d'informations
    - se poser certaines questions :
      - A quoi doit servir cet entretien
      - De quel nature
      - Quel en est l'objectif principal



## 4. Les phases de l'entretien

- La phase d'orientation : l'amorce de l'entretien
  - Lors du premier entretien, l'infirmier se présente, énonce ses fonctions
  - toujours débiter en résumant en quelques mots le contenu de l'entretien ou des entretiens précédents.
  - L'infirmière nomme la personne par son nom
  - Si la personne ignore que l'entretien doit avoir lieu, lui en expliquer l'objectif.
  - l'infirmière sollicite la collaboration du malade





## 4. Les phases de l'entretien

- L'infirmière met la personne à l'aise et se préoccupe de son confort.
- Elle se place bien en face du malade, de manière à être vue et comprise.
- Elle maintient le contact visuel avec le patient et se met à l'écoute de la personne.
- Tout au long de l'entretien, elle observe l'expression faciale et l'ensemble du comportement non verbal de la personne.



## 4. Les phases de l'entretien

- La phase d'exploitation : moment, à proprement parler, de l'entretien
  - Moment de l'écoute, de questionnement, de réponses ou non, d'observation, de clarification.
  - Plus ou moins structurée, en fonction de l'objectif poursuivi.
  - L'infirmière utilise des techniques propices à la verbalisation (reformulation, reflet simple...) et exploite ses habiletés en communication pour soutenir la personne, pour l'aider à clarifier et pour lui apporter du réconfort



## 4. Les phases de l'entretien

- La phase de conclusion ou de séparation
  - Moment où l'infirmière peut résumer l'entretien, demander confirmation de la bonne compréhension du message.
  - Si dernier entretien, le soignant rappelle les objectifs de départ et les objectifs atteints et le chemin parcouru pour y parvenir.
  - Cette phase de conclusion peut servir de préparation à la prochaine rencontre en fixant un rendez-vous et en déterminant les objectifs.
  - Remercier le patient pour sa collaboration et le temps consacré à cet entretien.
  - Peut provoquer une anxiété chez le patient, expression d'un sentiment d'abandon.



# CONCLUSION

- La pratique de l'entretien demande motivation, intérêt et expérience
- La retranscription de la synthèse de l'entretien permet la continuité du soin, de la prise en charge et est également la preuve du travail relationnel infirmier qui est souvent invisible bien que chronophage



# BIBLIOGRAPHIE

- Salomé, Jacques, *Relation d'aide et formation à l'entretien*, Paris, Presses Universitaires Septentrion, 2003
- Mucchielli, Alex, *L'entretien de face à face dans la relation d'aide*, Paris, Ed ESF, 1998
- Rogers, Carl, *La relation d'aide et la psychothérapie*, Paris, Ed ESF, 1996