

# SOMMAIRE

À propos de l'auteur.....	XV
Remerciements.....	XVII
Préface.....	XIX
Avertissement.....	XXI
Introduction.....	XXIII

## Chapitre 1

<b>Méthodologie de l'entretien</b>	
<b>Du concept, du vocabulaire et de la méthode.....</b>	<b>1</b>
Cadre conceptuel et philosophique de l'approche centrée sur la personne.....	1
Différences entre comprendre et expliquer.....	1
Principes de l'approche centrée sur la personne (ACP).....	2
Interrogation sur le sens de la maladie dans le cadre d'une approche humaniste et existentielle.	4
Défense ou manière d'exister sur le mode névrotique.....	4
Défense ou manière d'exister sur le mode psychotique.....	4
Les principaux mécanismes de défense selon la théorie analytique.....	4
Définition.....	4
Refoulement.....	5
Identification.....	5
Projection.....	5
Transfert et attitudes transférentielles.....	5
Contre-transfert.....	6
Entretien infirmier : généralités.....	6
Terminologie générale.....	6
Définition spécifique au cadre infirmier.....	6
Les différentes méthodes utilisées en entretien...	6
Méthode de l'entretien non directif.....	6
Méthode de l'entretien semi-directif.....	7
Méthode de l'entretien directif.....	7
Différents types d'entretiens utilisés dans le cadre du rôle propre infirmier.....	7
Entretien d'accueil.....	7
Entretien à trois avec le médecin psychiatre (en psychiatrie).....	7
Entretien de recueil de données.....	7
Entretien informatif, de conseil, à caractère éducatif ou pédagogique.....	8
Entretien d'investigation, de recherche, sur mission.....	8

Entretien d'écoute de la personne en crise, dit aussi entretien à chaud.....	8
Entretien de soutien psychologique, dit aussi entretien d'aide.....	8
Relation d'aide (série d'entretiens de soutien)	9
Entretien psychothérapeutique.....	9
Entretien ou situation d'inventaire avec un nouvel entrant.....	9
L'entretien de soutien psychologique.....	10
Les trois parties d'un entretien de soutien psychologique.....	10
Comment ouvrir un entretien de soutien psychologique au lit du malade.....	10
Comment clôturer un entretien effectué au lit du malade.....	11
S'interroger sur le sens des paroles et des actes du malade pendant la situation d'entretien.....	11
Les processus généraux d'une relation d'aide psychologique.....	12
Principe.....	12
Les huit étapes de la relation d'aide.....	12
Les trois rôles de l'infirmière en situation d'écoute ou d'entretien.....	15
Rôle récepteur de l'infirmière.....	15
Rôle facilitateur de l'infirmière.....	15
Rôle clarificateur de l'infirmière.....	15
Les différentes attitudes en situation d'entretien	16
Attitudes de jugement moral.....	16
Attitudes interprétatives.....	16
Attitudes investigatrices.....	16
Attitudes de solutions.....	16
Attitudes de soutien.....	17
Attitudes de compréhension.....	17
Les différentes reformulations en situation d'entretien.....	17
Rôles de la reformulation.....	18
Les trois parties de la reformulation.....	18
Reformulation sur les messages conceptuels, cognitifs.....	18
Reformulation sur les messages affectifs.....	19
Reformulation-clarification.....	19
Reformulation-focalisation.....	20
Reformulation-renversement fond/forme.....	20
Reformulation-confrontation vis-à-vis de ses émotions.....	20
Exercice de reformulation.....	20

Quelques conseils pour mieux écouter (comment ne pas oublier le bon sens en entretien).....	29
Du désir d'écouter pour être en relation.....	29
Du geste rassurant pour la confiance.....	29
De l'art d'écouter pour être congruent.....	29
De la capacité de se protéger pour rester un professionnel de l'écoute.....	29
De la capacité à recevoir les émotions pour faciliter les libérations émotionnelles.....	29
De la capacité d'accompagnement en restant humble.....	30
Exemples de situations particulières.....	30
Comment gérer l'agressivité verbale – Comment écouter le malade en crise ?.....	30
Comment gérer au mieux des questions impliquantes ?.....	30
Indicateurs pour évaluer une relation d'aide.....	32
Quelle nature de relation choisir ?.....	32
Dans la vie privée (relations souvent porteuses d'affects).....	32
Dans la vie professionnelle (peu de place aux affects).....	32
Relations spécifiques à certaines professions.....	32

## Chapitre 2

### À l'écoute des soignants

<b>Questions des soignants, réponses des formateurs</b>	35
Introduction.....	35
Cadre conceptuel de la relation d'aide.....	35
Les entretiens doivent-ils avoir un cadre conceptuel ?.....	35
Choisit-on le cadre conceptuel de l'entretien ?	
Ou est-ce lui qui nous choisit ?.....	36
Comment fixe-t-on le « cadre » ? Pourquoi ?.....	36
Comment et pourquoi définir le type d'entretien que l'on mène ?.....	36
Comment se situer en entretien ? Pourquoi ?....	36
Quelles sont les indications et les limites de la relation d'aide thérapeutique ?.....	37
La relation d'aide s'inclut-elle dans une forme de contrat ?.....	37
Qu'est-ce qui « soigne » dans une relation d'aide à visée thérapeutique ?.....	37
Comment repérer où l'on en est dans les processus de la relation d'aide ?.....	37
Quels sont les indicateurs de la relation d'aide ?	37
Comment différencier les messages cognitifs des messages affectifs ?.....	38

Comment différencier l'entretien infirmier et l'entretien du psychologue ?.....	38
Cadre pratique et méthodologie.....	38
Comment solliciter le patient pour un entretien de soutien ?.....	38
Comment faire avec un patient réticent ?.....	38
Comment présenter la série d'entretiens dans le cadre de la mise en place d'une relation d'aide ?.....	39
Comment déterminer le meilleur moment de l'entretien ?.....	39
Comment choisir le « bon moment » de l'entretien ? Existe-t-il un « bon moment » ?.....	39
Comment différer la demande d'entretien ?.....	39
Comment gérer l'absence à un rendez-vous ou un réel retard ?.....	39
Quelle est la durée moyenne d'un entretien ?	39
Quelle périodicité donner aux entretiens dans une relation d'aide ?.....	40
Comment gérer le temps en entretien ?.....	40
Comment trouver un lieu pour conduire les entretiens ?.....	40
Comment ne pas être dérangé en entretien ?.	40
Comment ne pas se laisser influencer par l'environnement matériel ou humain ?.....	40
Comment gérer les contraintes environnementales ?.....	41
Comment débiter un entretien ?.....	41
Comment débiter le deuxième entretien par rapport au premier ?.....	41
Comment limiter notre « intrusion » chez la personne, en visite à domicile ?.....	41
Quelles méthodes pour quels types d'entretiens ?.....	42
Comment « diriger » ou « conduire » un entretien ?.....	42
Comment poser et maintenir le cadre tout au long de l'entretien ?.....	42
Existe-t-il des outils spécifiques selon les pathologies ?.....	42
Peut-on appliquer la même méthode d'entretien à toutes les pathologies ?.....	43
Quelles attitudes avoir en situation d'entretien ?.....	43
Comment se positionner géographiquement dans l'espace ? Pourquoi ?.....	43
Quel ton, quelle voix prendre en entretien ? .	43

Peut-on conduire un entretien de soutien par téléphone ?.....	43
Peut-on prendre des notes pendant l'entretien ?	
Pourquoi ? Pour qui ? Et comment ?.....	44
L'entretien peut-il se dérouler en présence d'une tierce personne ?.....	44
Comment prendre rendez-vous pour l'entretien suivant ?.....	44
Comment terminer ou clore un entretien ?.....	44
Comment gérer la fin d'une visite à domicile après avoir soulevé un problème important ?....	44
Comment mettre un terme à une relation d'aide ?.....	45
Comment réaliser le compte rendu écrit de l'entretien ?.....	45
Comment « retirer » les points essentiels de l'entretien ?.....	45
Comment évaluer l'entretien, évaluer une relation d'aide ?.....	45
Comment gérer le suivi à long terme et « passer le relais » au psychologue ?.....	45
Comment harmoniser la pratique des entretiens et notre fonction ?.....	46
Comment concilier dans le quotidien hospitalier notre rôle de « nursing » et de « psychothérapeute » ?.....	46
Comment se situer avec le patient en tant qu'infirmier référent ?.....	46
Peut-on rapporter le contenu de l'entretien ?	
À qui ? Et dans quel but ?.....	46
Comment faire si nous sommes plusieurs intervenants auprès d'un même patient ?.....	47
Comment recevoir et gérer les critiques de nos collègues qui ont une pratique différente ?.....	47
Comment sensibiliser nos collègues aux entretiens de soutien psychologique ?.....	47
<b>Formation – Travail sur soi et gestion de ses émotions.....</b>	<b>47</b>
Pourquoi et comment se former à l'entretien ?..	47
Quelle est la différence entre un groupe de parole, de supervision, et d'analyse de pratique ?	48
Participer à un groupe de supervision est-il obligatoire ?.....	48
Comment mettre en place des groupes de parole ou de supervision ?.....	48
Comment « travailler » sur soi-même ?.....	48
Peut-on accompagner les malades en entretien si l'on ne se connaît pas soi-même ?.....	49

Peut-on accompagner une personne plus loin que là où nous sommes allés nous-mêmes ?...	49
Comment prendre du recul sur son système de valeurs ? Pourquoi ?.....	49
Comment se ressourcer ? Et pourquoi ou pour qui ?.....	49
Comment et pourquoi gérer son énergie personnelle ?.....	50
Comment être disponible tout au long de la journée ?.....	50
Comment gérer notre propre fatigue en entretien ?.....	50
Comment éviter d'être « parasité », perturbé en entretien par nos propres idées ?.....	50
Comment écouter l'histoire du patient sans en être affecté ?.....	51
Comment gérer nos affects quand le patient aborde une situation qui nous touche ?.....	51
Comment gérer la « remontée » des affects dans un entretien à caractère pédagogique ?...	51
Comment gérer ses émotions face à ce que l'on écoute ?.....	51
Comment ne pas être noyé dans l'émotionnel en situation d'entretien ?.....	52
Comment assumer l'entretien quand on se « reconnaît » dans la souffrance du malade ?...	52
Comment écouter la souffrance du malade sans se détruire ?.....	52
Comment libérer sa charge d'angoisse après un entretien difficile ou délicat ?.....	52
Comment gérer notre impuissance à aider parfois ?.....	53
Comment gérer les résonances possibles entre l'histoire du patient et la nôtre ?.....	53
Comment gérer les effets « miroir » en entretien ?.....	53
Comment ne pas « fusionner » avec le patient en situation d'entretien ?.....	53
Comment se protéger de l'« envahissement » du malade sur le soignant en entretien ?.....	54
Comment gérer la difficulté à dire « non » à la demande d'un patient ?.....	54
Comment trouver les limites de ce que je peux écouter ?.....	54
Quelles sont mes limites à l'écoute du malade ?	54
Comment gérer les risques de séduction en entretien, dans les deux sens ?.....	55

	Comment gérer les différences de sexe en entretien ?.....	55
	Comment gérer les « désirs » que l'on peut avoir pour la personne du malade en entretien ?.....	55
De la	qualité d'écoute.....	56
	Comment éviter de devenir chronique dans la relation d'aide ?.....	56
	Comment être « fiable » et efficient dans le temps dans notre pratique ?.....	56
	Comment conserver une distance « thérapeutique » au fil des entretiens ?.....	56
	Comment gagner la confiance du malade en entretien ?.....	56
	Comment faire pour éviter la relation de dépendance dans une relation d'aide ?.....	57
	Comment recevoir un discours d'autodisqualification du patient ?.....	57
	Comment répondre à la demande de solutions du patient ?.....	57
	Comment être empathique sans tomber dans la pitié ? Pourquoi ?.....	57
	Comment rester sensible sans tomber dans la sensiblerie ? Pourquoi ?.....	57
	Comment être « humain » dans ses entretiens ?.	58
	Comment se centrer sur la personne et non sur sa pathologie ?.....	58
	Comment « freiner » ses préjugés en situation d'entretien ?.....	58
	Comment écouter la parole du patient si on doute de lui ?.....	58
	Comment réagir quand on a le sentiment de se faire manipuler par le malade ?.....	58
	Comment ne pas avoir une attitude de rejet du patient ?.....	59
	Comment écouter les patients auxquels nous sommes « allergiques » ?.....	59
	Comment « bien » écouter une personne qui a des valeurs opposées aux nôtres ?.....	59
	Puis-je écouter aussi bien la « victime » que le « bourreau » ?.....	59
	Comment ne pas juger la personne malade qui relève du « médicolégal » ?.....	59
	Comment ne pas aller trop loin en situation d'écoute ou d'entretien ?.....	60
	Comment éviter de « déraper » dans l'interprétation ?.....	60
	Comment être au plus près du discours du patient ?.....	60

Comment avoir l'esprit d'à-propos pour répondre ou reformuler au bon moment?.....	60
Comment reformuler ? À quel moment?.....	60
Comment trouver les mots justes en entretien?.....	61
Comment éviter d'être directif pour ne rien induire chez la personne aidée?.....	61
Comment ne pas trop parler pendant l'entretien?.....	61
Comment ne pas finir les phrases à la place du patient qui éprouve des difficultés à parler?	61
Comment ne pas tomber dans la conversation dite de « salon » ? Pourquoi?.....	62
Comment répondre aux questions directes?...	62
Comment être en relation avec le patient sans parler?.....	62
Comment gérer les longs silences ? Quelles peuvent en être les conséquences?.....	62
Comment différencier un silence de réflexion d'un silence anxigène?.....	62
Comment interrompre un silence dit « anxigène »?.....	63
Comment identifier les transferts dont on fait l'objet?.....	63
Comment gérer les situations de transfert?....	63
A-t-on le droit de toucher le patient en entretien?.....	63
Situations particulières d'entretien.....	64
Comment gérer l'entretien avec des personnes âgées?.....	64
Comment gérer l'entretien avec des personnalités fortes?.....	64
Comment gérer l'entretien avec des personnes dites « caractérielles »?.....	64
Comment recevoir le discours d'une personne suicidaire?.....	65
Comment recevoir le discours d'une personne suicidante?.....	65
Comment conduire un entretien avec un patient en délire?.....	66
Comment conduire un entretien avec un patient alcoolisé ou alcoolique?.....	66
Comment gérer l'écoute du malade en pleine crise?.....	66
Comment réagir devant une attitude imprévisible du patient?.....	66
Comment gérer un entretien où l'on sent que cela n'avance pas?.....	67



Comment faire quand le patient remet en cause nos compétences professionnelles ?.....	67
Comment gérer le patient qui nous raconte toujours la même histoire ?.....	67
Que faire quand le patient est dans le « vouloir faire plaisir » en entretien ?.....	67
Comment se situer par rapport aux « cadeaux » en visite à domicile ?.....	68
Comment poser des questions délicates, ou touchant l'intimité du malade ou de sa famille ?	68
Comment annoncer une mauvaise nouvelle au patient ?.....	68
Comment annoncer une mauvaise nouvelle à la famille ?.....	69
Conclusion.....	69

## Chapitre 3

<b>Cas concrets</b>	
<b>Des travaux pratiques au chevet du malade.....</b>	<b>71</b>
Introduction.....	71
Exemples d'entretiens de soutien psychologique.	71
Exercice.....	71
Entretien auprès d'une personne supportant mal son hospitalisation.....	72
Entretien avec une jeune femme très inquiète à la veille de son intervention chirurgicale.....	81
Entretien de suivi psychologique avec un jeune homme séropositif.....	88
Entretien après une chirurgie mutilatrice suite à un cancer du sein.....	95
Entretien après une tentative de suicide.....	101
Entretien auprès d'une personne en phase terminale d'un cancer du foie.....	105
Entretien auprès d'une personne âgée résidant en maison de retraite.....	108
Entretien entre une salariée et l'infirmière en santé au travail.....	111
Entretien avec une personne suicidaire.....	115
Critères d'évaluation.....	118
<b>Conclusion.....</b>	<b>121</b>
<b>Lexique spécifique des soignants en situation d'écoute.....</b>	<b>123</b>
<b>Arrêté du 31 juillet 2009 relatif au diplôme d'État d'infirmier.....</b>	<b>129</b>
<b>Annexe à l'arrêté du 31 juillet 2009 relatif au diplôme d'État d'infirmier.....</b>	<b>147</b>

<b>Bibliographie</b> .....	151
<b>Postface</b> .....	153
<b>Index</b> .....	155