

Mémo de poche :

Compétences de posture en entretien



Ce mémo de poche est associé au mémo complet « Posture en entretien »

Postures à privilégier	Exemples d'éléments de langage
Environnement et posture physique	
Préparer l'entretien et s'y préparer	
Structurer l'entretien selon une séquence logique et selon le type (dirigé, semi-dirigé ou non dirigé)	
Si besoin et possible, passer la main à un collègue formé	
Préparer l'environnement pour se rendre disponible	
Demander si l'on dérange, proposer de repasser (à l'hôpital) ou au patient de revenir (à l'officine) si possible. Vérifier l'aptitude du patient à recevoir l'entretien	<i>Etes-vous disponible maintenant pour XX minutes ou pouvons-nous programmer un entretien plus tard ?</i>
Utiliser un lieu de mise en confiance plus adapté ou vérifier si l'entretien est possible	
Se placer à une distance acceptable, à côté du patient si possible	
S'asseoir, bras non croisés, être à la même hauteur que le patient afin de conserver le contact visuel, garder le corps tourné vers le patient, légèrement penché vers lui Prendre en compte la présence d'un accompagnant / aidant dans son positionnement	
Adopter une expression ouverte sur le visage, facilitée par des hochements de tête et des sourires	
Montrer que l'on est disponible pour le patient, ne pas montrer que l'on est pressé. Etre attentif autant que faire se peut au rythme du patient et le respecter en fonction de ses propres contraintes	
Parler avec un débit donnant le temps au patient de comprendre le message, ajuster sa voix	
Préférer une posture collaborative, aider le patient à identifier ses propres ressources	<i>Selon vous, qu'est ce qui pourrait vous aider à... ?</i>
Rester à l'écoute (active) des mots et réactions du patient jusqu'à la fin de l'entretien	
Conduite de l'entretien	
Se présenter. Préciser que l'on fait partie de l'équipe, et que l'on est soumis au secret médical	<i>Bonjour, je suis Camille Dupont, pharmacien(ne)...</i>
Annoncer l'objectif de l'entretien, son déroulement, ainsi que sa durée approximative. Utiliser un brise-glace pour faciliter la parole	<i>Racontez-moi comment ça se passe à la maison quand vous avez mal ?</i>
Respecter la structure de l'entretien	
Annoncer au patient la prise de notes et son utilisation, maîtriser la trame d'entretien pour ne pas rompre le dialogue et la relation	<i>Je vais prendre quelques notes pour m'aider à faire la synthèse de notre entretien.</i>

Postures à privilégier	Exemples d'éléments de langage
Ecouter la situation, les problématiques, les demandes et les besoins du patient, explorer ses représentations et ses connaissances, identifier ses priorités, ressources et freins, observer son attitude (méfiance, anxiété...)	<i>Qui vous aide ? Qu'est-ce qui vous limite ?</i>
Adopter une attitude de non jugement, ne pas dire à la personne ce qu'elle devrait faire	
S'adapter au niveau de connaissance et de compréhension du patient, donner des informations en lien avec ses besoins	
Noter les questions et y revenir dans un second temps si nécessaire	<i>Je vous propose de noter vos questions et d'y revenir en fin d'entretien ou une autre fois.</i>
Savoir dire que l'on ne sait pas et que l'on va faire des recherches, être conscient de ses limites (techniques, émotionnelles), savoir diriger vers un autre professionnel de santé	<i>Je n'ai pas la réponse à cette question mais je vais me renseigner, je reviendrai vers vous.</i>
Apprendre à doser les interruptions et redirections, écouter le patient	
Utiliser des questions ouvertes pour ouvrir le débat, laisser le patient évoquer ses propres problématiques, et n'utiliser les questions fermées que pour vérifier des points précis	<i>Qu'est-ce qui vous amène à... ? En quoi... ? Comment... ?</i>
Utiliser les "comment" (pour analyser le comportement et ses processus)	<i>Comment gérez-vous vos traitements à la maison ?</i>
Utiliser des techniques permettant au patient de développer ses dires :	
* non verbal (sourire, hochement de tête)	
* reformulations	<i>En d'autres termes...Si j'ai bien compris...</i>
* relances simples	<i>Et ensuite ?, je vous écoute, pouvez-vous m'en dire plus ?, c'est-à-dire ?</i>
* écho-miroir ou reflet	<i>Patient : ces dernières années, j'ai été très stressé Soignant : stressé...</i>
* vérification synthèse	<i>Si je comprends bien...</i>
* respect des silences	
Reconnaître les émotions (celles du patient mais aussi ses propres émotions), faire une pause dans l'entretien pour les clarifier, verbaliser l'empathie et ses émotions en tant qu'intervenant, donner de l'espace au patient pour qu'il communique sur ses émotions, identifier les arguments sur lesquels rebondir pour travailler avec le patient, ne pas résoudre à la place du patient	<i>"Je vous sens en colère / triste aujourd'hui", "qu'est-ce que je peux faire pour vous aider ?"</i>
S'adapter au patient, utiliser les mêmes mots, la même syntaxe que lui (synchronie). Utiliser un langage simple et compréhensible : des phrases courtes, des mots simples et courants, des dessins simples, articuler, aborder les aspects pratiques	<i>Patient : si j'ai mal à la tête... Soignant : pour votre mal de tête... Patient : si j'ai des céphalées... Soignant : pour vos céphalées...</i>
Utiliser "Je" (personnel)	<i>Je vous propose...</i>
Mener l'entretien autour des problématiques du moment (ici et maintenant)	
Faire un résumé, à la fin d'un sujet spécifique d'exploration, pour en confirmer la compréhension avant de procéder à l'étape suivante	<i>Pour résumer ce que l'on vient d'aborder...</i>
Synthétiser, reformuler les idées à clarifier (dont le plan de soins) et éventuellement des objectifs	<i>En synthèse... Cette synthèse pourra être transmise à...</i>
Selon le type d'entretien, aider le patient à formuler un "engagement" clair, daté, précis et proposer de le suivre dans l'atteinte des objectifs énoncés	<i>Patient : Je pourrai faire cela Soignant : qu'est-ce qui vous aiderait ? puis reformuler les propositions du patient</i>
Remercier le patient	<i>Je vous remercie pour cet échange.</i>

	Compétences prioritaires
	Non applicable