



SANTE MENTALE  
ET PSYCHOEDUCATION  
NICOLE HACCART FORMATIONS

**Améliorer ses techniques d'entretien en service de psychiatrie**

*Formation sur quatre journées*

**La qualité des entretiens** en service de psychiatrie joue un rôle central dans l'établissement d'une relation d'alliance avec les patients et/ou leur famille, facilitant ainsi le **processus de diagnostic, de traitement et de rétablissement**. L'installation et le maintien d'une **relation collaborative**, une **relation d'alliance**, sont le préalable indispensable. Pour cela, il est nécessaire de **travailler sur soi** et ses **postures professionnelles**, d'affiner son **observation**, son **écoute**, de travailler la **relation** et les **techniques d'entretien** en prenant en compte le fonctionnement particulier de **chaque personne**. Au cours de cette formation, nous aborderons différentes thématiques et situations pour **renforcer vos compétences d'entretien** telles que **l'empathie, l'écoute active, la validation des émotions et l'entretien motivationnel**. Nous ajouterons notre touche personnelle en vous proposons une technique issue d'une longue pratique clinique, **la Psychoéducation Réflexive en Santé Mentale**.

Nous croyons fermement que la **communication bienveillante et respectueuse** peut contribuer à la **qualité des soins** et à l'expérience globale des patients. Tout au long de cette formation, vous serez encouragé à **explorer, pratiquer et développer vos compétences d'entretien** afin de pouvoir **les adapter à la singularité** de chaque situation, de chaque personne et de sa pathologie dans des contextes différents.

---

**Objectif global**

Renforcer les compétences en communication et techniques d'entretien des professionnels en service de psychiatrie

## **Objectifs opérationnels**

**A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de**

- **Appréhender les freins à la communication spécifiques à chaque situation**
- **Adapter le cadre, la posture et l'intervention en fonction de ces spécificités**
- **De créer avec les patients et les proches une relation d'alliance**
- **D'utiliser des outils supports d'observation**
- **D'engager la personne dans l'identification de ses difficultés et ressources**
- **D'utiliser des techniques d'entretien adaptées aux différentes situations**

## **Contenu**

### **Module 1 : Introduction**

- ◆ L'entretien, de quoi parle-t-on ? Revoir les différents types d'entretien et leur cadre
- ◆ Identifier les principaux obstacles à la qualité de la communication
- ◆ Auto-évaluer ses forces et ses axes d'amélioration

### **Connaître et utiliser des approches, méthodes et outils spécifiques**

- ◆ Revisiter les bases de la communication en relation d'aide avec des patients souffrant de troubles de santé mentale
- ◆ L'approche centrée sur la personne
- ◆ Les approches motivationnelles, l'entretien motivationnel
- ◆ Les approches émotionnelles, cognitives et comportementales
- ◆ La méthode E.E.A.P
- ◆ La Psychoéducation Réflexive en Santé Mentale
- ◆ L'approche systémique
- ◆ L'approche psychodynamique

## Objectifs, méthodes et outils à favoriser en fonction des différents types d'entretien

- ◆ L'entretien d'accueil en hospitalisation
- ◆ L'entretien initial et/ou d'évaluation
- ◆ L'entretien de suivi
- ◆ L'entretien de recadrage
- ◆ L'entretien de crise
- ◆ L'entretien familial
- ◆ L'entretien informel

## Module 2 : Travailler autour de ses postures, travailler à l'établissement de la relation d'alliance

- ◆ Travailler son positionnement et ses postures
- ◆ Repérer les impacts de ses attitudes
- ◆ Identifier et gérer ses déclencheurs émotionnels
- ◆ Améliorer son observation, acquérir des outils de repérage, d'évaluation
- ◆ Améliorer son écoute
- ◆ Repérer les états émotionnels
- ◆ Manifester son empathie, valider les émotions
- ◆ Travailler l'ajustement de la distance et l'affiliation
- ◆ Etablir un rapport collaboratif
- ◆ Engager le patient dans l'identification de ses difficultés et de ses ressources

## Module 3 : Communiquer et mener un entretien avec une personne souffrant de troubles psychotiques – adolescent, adulte -

- ◆ Connaître et prendre en compte les impacts des symptômes psychotiques sur la communication
- ◆ Adapter sa posture en fonction de l'évaluation de ces impacts
- ◆ Utiliser des techniques d'entretien pour aider à la réalité partagée et à la réduction des délires et hallucinations
- ◆ Mener un entretien autour de manifestations hallucinatoires
- ◆ Mener un entretien pour évaluer et améliorer l'insight
- ◆ Utiliser des techniques de communication pour contourner l'anosognosie

**Formations en Psychoéducation et Santé Mentale**

**Mail : [nicolehaccart@sante-mentale-psychoeducation.com](mailto:nicolehaccart@sante-mentale-psychoeducation.com) Tel : 06 81 78 54 57**

**Site internet [www.sante-mentale-psychoeducation.com](http://www.sante-mentale-psychoeducation.com)**

- ◆ Communiquer autour de l'adhésion au traitement
- ◆ Prendre en compte les impacts cognitifs
- ◆ Mener un entretien avec un patient présentant des idées de persécution
- ◆ Soutenir un patient en crise psychotique

#### **Module 4 Communiquer et mener un entretien avec les patients présentant des troubles neurodéveloppementaux, neurocomportementaux et/ou cognitifs – enfants, adolescents, adultes -**

- ◆ Lorsque le handicap est invisible : identifier les signes discrets de troubles cognitifs
- ◆ Utiliser des techniques pour établir une communication adaptée et bienveillante avec les patients dont les capacités cognitives sont altérées
- ◆ Connaître des outils spécifiques pour évaluer le niveau cognitif du patient et adapter l'entretien
- ◆ Utiliser des stratégies pour utiliser un langage simple pour faciliter la compréhension du patient
- ◆ Travailler les approches pour faire face à des comportements anxieux, agités ou confus pendant l'entretien
- ◆ Collaborer avec les aidants et proches pour recueillir des informations et améliorer la qualité des soins
- ◆ Comprendre les caractéristiques clés des troubles du spectre autistique et les différences individuelles qui peuvent impacter la communication
- ◆ Appréhender les particularités sensorielles et les difficultés sociales
- ◆ Aménager le cadre de l'entretien en fonction des spécificités
- ◆ Communiquer de manière claire et explicite

#### **Module 5 : Communiquer et mener un entretien avec une personne présentant des troubles de l'humeur – enfant, adolescent, adulte -**

- ◆ Connaître et prendre en compte les impacts des manifestations dépressives sur la communication
- ◆ Aider la personne à évaluer son humeur
- ◆ Adapter l'entretien en fonction des manifestations
- ◆ Engager la personne dans un plan d'action
- ◆ Connaître et prendre en compte les impacts des états hypomaniaques et maniaques sur la communication
- ◆ Aider la personne à réguler son agitation
- ◆ Adapter l'entretien au patient en état hypomaniaque ou maniaque

- ◆ Mettre à profit les phases d'euthymie pour travailler un plan de prévention des rechutes
- ◆ Mener un entretien d'évaluation des signes précurseurs d'un risque suicidaire
- ◆ Mener un entretien avec une personne présentant des idées suicidaires

## **Module 6 : Communiquer avec un patient présentant des troubles anxieux – enfant, adolescent, adulte -**

- ◆ Appréhender l'intérêt et les limites de l'écoute face aux manifestations d'anxiété
- ◆ Savoir mettre des mots sur le mécanisme
- ◆ Aider la personne à évaluer son niveau d'anxiété
- ◆ Connaître les postures à favoriser et à éviter face aux manifestations d'anxiété
- ◆ Utiliser des techniques de communication non verbale pour transmettre de la sécurité et du soutien
- ◆ Explorer des techniques de désamorçage de l'anxiété lorsqu'elle est présente pendant l'entretien
- ◆ Echanger avec le patient autour de ses ressources en méthodes de gestion du stress et d'autosoins
- ◆ Utiliser l'entretien motivationnel pour engager le patient à s'engager dans des stratégies d'adaptation positive

## **Module 7 Communiquer et mener un entretien avec les patients présentant des troubles de la personnalité**

- ◆ Comprendre les principaux troubles de la personnalité et leurs caractéristiques cliniques
- ◆ Identifier les impacts des troubles de la personnalité sur le fonctionnement des relations interpersonnelles
- ◆ Identifier les défis courants de communication avec des patients présentant un trouble de la personnalité
- ◆ Explorer ses contre attitudes
- ◆ Connaître les techniques de désamorçage des montées en tension
- ◆ Utiliser la validation et la redirection pour gérer les émotions intenses
- ◆ Développer des stratégies pour rester calme et concentré durant l'entretien
- ◆ Pratiquer la communication assertive pour exprimer les attentes et limites avec bienveillance
- ◆ Explorer des techniques de résolution de conflits

## **Module 8 Communication avec les proches et entretiens familiaux**

- ◆ Favoriser l'implication des proches dans le traitement de la personne
- ◆ Collaborer avec les proches pour soutenir le patient dans son processus de rétablissement
- ◆ Utiliser la psychoéducation avec les proches
- ◆ Gérer les dynamiques familiales complexes lors d'un entretien
- ◆ Soutenir et guider les parents lorsque le patient est un enfant ou un adolescent

***Bilan de la formation et évaluation des acquis, par oral – tour de table en fin de formation - et par écrit – fiche d'évaluation à remettre à la formatrice en fin de session -.***

***Chaque module comprend des exposés interactifs, des études de cas, des discussions de groupe et des exercices pratiques pour favoriser l'apprentissage et l'application des connaissances. La participation active de chacun est requise, les mises en situation seront essentielles pour l'intégration des différents apports. Les participants sont également encouragés à partager leurs expériences et à collaborer pour développer des stratégies efficaces dans les pratiques de communication et de conduite d'entretien.***

***Note : la durée de chaque module est estimée à 3h, mais elle peut être adaptée en fonction des besoins spécifiques des participants et du temps disponible pour la formation.***

### **Modalités pratiques**

**Public : infirmiers, assistants sociaux, éducateurs**

**Pré-requis : aucun**

**Durée de la formation : 24h**

**Intervenant : formateur du Centre Nicole HACCART FORMATIONS**

**Nombre de participants : 6 à 14**

**Coût : sur devis contact [nicolehaccart@sante-mentale-psychoeducation.com](mailto:nicolehaccart@sante-mentale-psychoeducation.com)**

**Modalités d'organisation : sur les sites des établissements et services**

***Si vous êtes en situation de handicap, n'hésitez pas à nous contacter, nous ferons notre possible pour trouver des solutions adaptées, conformément à notre charte !***

**Conception des programmes et contenus : Nicole HACCART, Infirmière Psychiatrique, Directrice d'Etablissement Social (CAFDES). Formations complémentaires en Toxicomanie - DU Adolescence et Toxicomanie -, Education Thérapeutique du Patient, Psychoéducation –Schizophrénie, Troubles Bipolaires, TDAH -, Techniques d'Entretien - Approche motivationnelle, approche systémique - . Expériences en Pédopsychiatrie, en Psychiatrie pour adultes, en Accueil Familial Thérapeutique d'enfants et adolescents, en évaluations/interventions auprès de parents souffrant de troubles psychiques et de leurs enfants, fondatrice et directrice d'un Service Expérimental d'Accueil Spécialisé et d'Hébergement Individualisé pour adolescents et jeunes adultes en difficultés multiples relevant des services de Protection de l'Enfance.**

**Depuis 2010 formations dispensées au sein de Conseils Départementaux, Services de Protection des Majeurs, Foyers de l'Enfance, Maisons d'Enfants, ESAT, SAVS, FAM, CHRS, services d'intervention à domicile et autres structures sociales et médico sociales.**