

## TABLE DES MATIERES

Communication, écoute.....	1
Entretien motivationnel.....	3
Relation d'aide.....	5
Interventions éducatives.....	5
Pratiques de l'Entretien téléphonique.....	7
Accompagnement professionnel.....	7

***Cette bibliographie présente une sélection des ressources disponibles en prêt dans les centres de documentation de l'Ireps Bretagne, ainsi que des pages, vidéos accessibles sur Internet.***

## COMMUNICATION, ECOUTE

Reny Pascale. **Savoir communiquer pour mieux aider : La communication aidante et pédagogique en soins infirmiers et dans le domaine de la santé.** Erpi, 2018, 391 p. Loc. : Ireps 22 et 35.

*La communication aidante est un art que tous les professionnels de la santé, y compris les infirmières, doivent maîtriser. Cet ouvrage décrit de façon claire et précise : Les types de communication. Les principes de base de la relation et des entretiens. Les attitudes qui permettent d'établir un lien de confiance avec le client. Les techniques de communication verbale et non-verbale. Les obstacles à la communication et les différents outils pour les surmonter. L'ouvrage suggère des pistes d'interventions dans le cadre d'un processus de résolution de problèmes, en situation de crise et de deuil ou lorsqu'un soutien prolongé est nécessaire. Il aborde aussi des concepts connexes, tels que la collaboration entre collègues infirmières, l'interdisciplinarité et la gestion de conflit dans une équipe. Cet ouvrage est accompagné d'un cahier d'exercices très étoffé, qui rassemble notamment des mises en situations et des activités requérant une réflexion critique, dont le but est de permettre à l'étudiante d'acquérir des habiletés communicationnelles gagnantes. Pour effectuer son autoévaluation, l'étudiante pourra consulter les réponses à la fin du cahier.*

Bioy Antoine, Bourgeois Françoise, Negre Isabelle. **Communication soignant-soigné : Repères et pratiques.** Bréal, 2013, 158 p. Loc. : Ireps 35.

*Le patient, individu "médicalisé" est souvent par sa pathologie et aussi parce qu'il est amené à évoluer dans un milieu qui lui est étranger, celui du soin. Afin de mieux vivre cette situation inhabituelle et parfois difficile, le patient a besoin de dialoguer avec le personnel soignant et la*

*qualité de cet échange aura des conséquences sur l'efficacité des soins thérapeutiques apportés. Dans leur pratique quotidienne, les professionnels du soin doivent donc accorder une place majeure au dialogue avec leurs patients et adapter celui-ci à chaque interlocuteur en s'appuyant sur des principes précis de communication. Cet ouvrage permet d'acquérir les connaissances nécessaires à ce relationnel, tant du point de vue théorique que pratique. Il aborde de façon claire la plupart des situations de soins, courantes ou plus exceptionnelles, dans un esprit humaniste, pour améliorer la qualité des actes accomplis. Construit de façon didactique, avec de nombreux cas concrets analysés et des fiches de synthèse sur des notions clefs, cet ouvrage se destine tant aux professions paramédicales que médicales, en formation ou déjà en activité.*[Résumé éditeur]

Fortini Cristiana, Daepfen Jean-Bernard. **Comment aider mes patients à changer leurs comportements liés à la santé ?** CHUV, 2010, 85 p., 2 dvd. Loc. : Ireps 22, 29, 35 et 56.

*Ce manuel s'adresse à tout professionnel (médecin, infirmière, travailleur social, éducateur, psychologue, physiothérapeute, diététicienne, etc.) amené à aborder, avec ses patients, la question d'un changement de comportement lié à la santé. Ce changement peut impliquer la prise régulière d'une médication, un changement de régime alimentaire, une reprise d'activité physique, l'adoption d'une meilleure hygiène dentaire, etc. Il peut aussi impliquer la réduction ou l'arrêt de comportements nocifs pour la santé : tabac, alcool, mauvaise alimentation, etc. Ce manuel se veut une aide concrète à tous ceux qui souhaitent pratiquer l'entretien motivationnel. Le manuel se divise en 5 chapitres.*

- *Le chapitre 1 aborde le style motivationnel et comment celui-ci favorise le changement du patient.*
- *Le chapitre 2 se centre sur la pratique des outils spécifiques à l'entretien motivationnel : demander, écouter, informer.*
- *Le chapitre 3 permet un approfondissement du discours-changement : comment le reconnaître, le susciter, le renforcer.*
- *Le chapitre 4 se focalise sur le concept de résistance : comment la détecter, comment la faire baisser.*
- *Enfin, le chapitre 5 aborde la mise en place d'un plan de changement.*
- *Le DVD 1, qui se trouve au début du manuel, a été élaboré pour servir de support aux exercices.*
- *Le DVD 2, qui se trouve à la fin du manuel, présente les trois entretiens motivationnels (alcool, tabac, obésité) dans leur intégralité.*

Phaneuf Margot. **Communication, entretien, relation d'aide et validation.** Chenelière MCGraw-Hill, 2002, 634 p.

*Ecrite par une infirmière et pour les infirmières, dans un cadre qui correspond aux réformes de l'éducation et de la santé, communication, entretien, relation d'aide et validation est un texte généreux, orienté sur l'aspect pratique des soins relationnels. L'auteure y expose l'ensemble des facettes qui caractérisent la compétence fondamentale qu'est l'établissement d'une communication aidante avec la personne et ses proches, en prenant en considération les nombreux aspects de la vie professionnelle d'une infirmière ou d'un infirmier. Les exemples variés et les applications pour des clientèles particulières sont autant de renforcements qui permettent l'acquisition des concepts qui entourent cette compétence.* [Extrait 4ème de couv.]

Herdt Catherine, Dehling Eric. **Raisonnement ensemble pour mieux résonner ensuite : Une vidéo sur la relation patient soignant.** Plateforme ETP Alsace, 2018, [En ligne](#).

*Cette vidéo a été élaborée par un soignant et un patient expert dans le cadre de la journée Santé en Alsace 2018. La présentation prend la forme d'une courte animation. Elle aborde le thème de la relation patient, soignant et entourage.*

Fondation Léonie Chaptal. **Aider s'entraider du répit pour avancer.** ARS Ile de France, 2017, [En ligne](#).

*La FONDATION LEONIE CHAPTAL pilote une campagne de communication innovante pour le développement de l'Education Thérapeutique du Patient (ETP) à l'échelle territoriale. Dans ce cadre, elle propose 12 œuvres audiovisuelles d'animation, dites « Capsules Vidéos », de courte durée qui ont été créées et réalisées par la société KEYZUP. Ces vidéos sont issues d'une démarche d'information communautaire et collaborative en santé. 12 capsules santé pour apprendre, comprendre et vivre ensemble l'éducation thérapeutique du patient. Ces Capsules Vidéos sont les suivantes :*

- Capsule 1 : « L'annonce de la maladie, ce moment qui a chamboulé ma vie ! »
- Capsule 2 : « Les émotions face à la maladie, des jours avec, des jours sans ! »
- Capsule 3 : « Des parcours de santé, tous différents et parfois compliqués ! »
- Capsule 4 : « L'éducation thérapeutique, renforcer le pouvoir d'agir ! »
- Capsule 5 : « Se connaître pour avancer ensemble, avec confiance ! »
- Capsule 6 : « Pas à pas pour agir et s'adapter sur mon parcours de vie et de santé »
- Capsule 7 : « La littératie, expliquer pour comprendre! l'information pour tous et avec tous.»
- Capsule 8 : « La décision partagée, décider ensemble, des options, des envies, des choix ...! »
- Capsule 9 : « Les patients partenaires, formateurs, et intervenants, des histoires, des vécus qui nous inspirent ! »
- Capsule 10 : « Territoire de santé, le comprendre pour s'orienter ! »
- Capsule 11 : « Aidant, aider, s'entraider, du répit pour avancer »
- Capsule 12 : « Cultiver et promouvoir ensemble l'ETP, avec tous et pour tous »

*Elles sont toutes mises en ligne et diffusées gratuitement par la FONDATION LEONIE CHAPTAL. Pour y accéder, il faut s'inscrire (Adresse mail + Mot de passe).*

**Démarche centrée sur le patient : Information, conseil, éducation thérapeutique, suivi.** HAS (Haute autorité de santé), 2015, [En ligne](#).

**Informers les patients et leurs proches : Annoncer.** EHESP, 04/2020. [En ligne](#).

**Informers les patients et leurs proches : Rassurer.** EHESP, 04/2020. [En ligne](#).

**Prise en charge des patients Covid-19 en médecine libérale.** EHESP, 04/2020. [En ligne](#).

## ENTRETIEN MOTIVATIONNEL

Rollnick Stephen, Miller William R., Butler Christopher S. **Pratique de l'entretien motivationnel : Communiquer avec le patient en consultation.** InterEditions, 2018, 247 p. Loc. : Ireps 22, 29, 35 et 56.

*Cet ouvrage s'adresse aux professionnels de santé qui souhaitent développer une méthode de communication efficace pour inciter ou accompagner leurs patients dans un changement de*

*comportement bénéfique pour leur santé. Véritable synthèse sur la façon de mettre le cœur de l'entretien motivationnel au sein de la pratique soignante quotidienne, il a pour objectif de transmettre juste ce qu'il faut des caractéristiques essentielles de l'entretien motivationnel pour rendre cette méthode accessible, apprenable, utile et efficace dans la pratique de soin. Il présente les principes de l'entretien motivationnel et son efficacité, explique comment l'intégrer dans la pratique des professionnels de santé, décrit les styles de communication (diriger, guider et suivre) et les compétences centrales en entretien motivationnel (interroger, écouter, informer). Résolument pratique, l'ensemble est accompagné de nombreux exemples et de recommandations. Un dernier chapitre s'aventure au-delà de la consultation pour réfléchir à la façon dont le contexte peut favoriser le changement de comportement de santé.*

**Rollnick Stephen, Miller William R. L'entretien motivationnel : Aider la personne à changer.** InterEditions, 2006, 237 p. Loc. : Ireps 29 et 35.

*L'entretien motivationnel est une méthode de communication centrée sur le client dont l'intérêt est maintenant bien démontré dans les situations où ambivalence et motivation sont au cœur des processus de changement. Il est une évolution radicale de la relation d'aide et du travail thérapeutique. Il concerne donc particulièrement les addictions, l'éducation thérapeutique, l'intervention sociale... à chaque fois qu'il est à la fois utile et difficile de modifier un comportement problématique, voire tout simplement de faire un choix. A sa philosophie et à ses principes, fondés sur le respect de l'autonomie, répondent des techniques bien précises qui sont détaillées dans cet ouvrage. Certaines de ces techniques s'intègrent dans un style relationnel spécifique qui modifie à maints égards les relations classiques entre intervenants et clients : c'est à l'intervenant de s'adapter aux préoccupations et aux difficultés du client, et même à sa résistance, afin de lui permettre d'y renoncer. Grâce à une formation de qualité respectueuse de l'esprit qui la sous-tend, la pratique de l'entretien motivationnel peut également aider les intervenants sanitaires, sociaux et judiciaires dans leurs champs respectifs à accompagner leurs clients dans le changement. (4e de couv.)*

**Miller William R., Rollnick Stephen. L'entretien motivationnel : Aider la personne à engager le changement (2<sup>ème</sup> édition).** InterEditions, 2013, 434 p. Loc. : Ireps 29 et 56.

*Cette deuxième édition décrit les quatre grands processus de l'entretien motivationnel : l'engagement dans la relation, la focalisation, l'évocation et la planification. L'objectif est d'aider à clarifier la façon dont l'entretien motivationnel se déroule dans la pratique réelle. Des exemples concrets illustrent la méthode.*

**Piquet J.-M. Manuel pratique d'entretien motivationnel.** InterEditions, 2019, 352 p. Loc. : Ireps 22, 29, 35 et 56.

*Premier manuel reposant sur une pratique de terrain française, cet ouvrage a pour objectif de faire ressortir les points forts de ce qu'est devenu l'Entretien Motivationnel afin d'en faciliter l'abord et la pratique. Dans une première partie, il en précise les fondements, les principes et, surtout, l'esprit qui doit le sous-tendre et l'animer en permanence. Puis, il aborde la mise en œuvre proprement dite, c'est-à-dire : ses rapports avec la "pratique courante" des entretiens ; les outils et les principales stratégies qu'il utilise ; la façon dont il permet d'accompagner le changement jusqu'à son terme ; les adaptations qu'il nécessite dans certaines situations. Le lecteur est ainsi guidé au milieu des développements et des enrichissements constants qu'a connus cette méthode et en mesure de la mettre en œuvre de façon précise et efficace. (Résumé d'éditeur)*

## RELATION D'AIDE

---

Salome Jacques. **Relation d'aide et formation à l'entretien**. Presses Universitaires du Septentrion, 2003, 242 p. Loc. : Ireps 22.

*Ce livre est destiné aux praticiens de la relation d'aide : psychologues, travailleurs sociaux, médecins, personnel de santé, formateurs et conseillers conjugaux. Il propose une réflexion originale et stimulante à la fois sur les processus de communication (mettre en commun) et sur les différentes dynamiques relationnelles rencontrées dans le travail d'accompagnement, de guidante ou de soutien entre un aidant et un aidé. L'auteur, à travers la description d'un processus de formation à l'entretien, nous invite non seulement à une réflexion mais aussi à une mise en pratique extrêmement cohérente pour celui qui doit assumer des entretiens d'aide. Il s'agit là d'un véritable manuel de référence pour acquérir les bases d'une formation aux relations humaines. Une bibliographie détaillée sur l'entretien complète l'ouvrage. [4ème de couv.]*

Mucchielli Roger. **L'entretien de face à face dans la relation d'aide**. ESF, 2009, 176 p. Loc. : Ireps 22.

*La qualité des relations personnelles est devenue un atout essentiel dans bien des structures professionnelles. En ce sens, l'entretien de face à face apparaît comme le moyen par excellence pour accroître la compréhension des problèmes qui se posent et il doit être utile aussi bien à celui qui mène l'entretien qu'à l'interviewé. Devenue une référence, cet ouvrage du professeur Roger Mucchielli décrit ce que doit être un bon entretien car l'intention de bien conduire l'entretien ne suffit pas, il faut une méthode. Elle est exposée avec rigueur et exhaustivité :*

- comment créer l'écoute compréhensive d'autrui,
- faire de la reformulation une technique de base,
- savoir s'engager de façon authentique,
- individualiser l'aide,
- encourager l'autodétermination de l'interviewé.

*Roger Mucchielli propose une véritable déontologie de l'entretien d'aide, parfaitement d'actualité quand les relations sociales dans les organisations sont plutôt difficiles. Ses développements fondent une vraie philosophie de la relation d'aide : amener une personne à mieux se comprendre pour réussir à se prendre en charge dans la voie du progrès et du développement personnel.*

## INTERVENTIONS EDUCATIVES

---

Ndengeyingoma Assumpta, Gauvin-Lepage Jérôme, Ledoux Isabelle, [et al.]. **Interventions éducatives en matière de santé**. Presses de l'Université du Québec, 2017, 190 p. Loc. : Ireps 22 et 35.

*Destiné aux professionnels de santé - en formation ou exerçant dans des milieux cliniques - qui cherchent à s'approprier une meilleure compréhension de la démarche éducative et à savoir préparer et réaliser de façon efficace leurs interventions auprès des patients, cet ouvrage propose une démarche pragmatique et facilement applicable. Les stratégies et les outils concrets qui y sont présentés peuvent être utilisés dans des contextes variés et sont ponctués de nombreux cas illustrant des situations authentiques qui permettent de développer une démarche réflexive critique. L'ensemble privilégie l'intervention individuelle afin de bien faire ressortir que chaque patient nécessite un enseignement personnalisé et adapté à sa situation de santé. L'ensemble est structuré en grands chapitres :*

- Pourquoi l'intervention éducative en matière de santé

- Les modèles en éducation pour la santé
- Les facteurs liés à l'apprenant influençant l'apprentissage en matière de santé
- Les facteurs liés au professionnel et à l'organisation influençant l'intervention en matière de santé
- L'analyse des besoins d'apprentissage en matière de santé
- Le choix du contenu, des méthodes d'enseignement et du matériel didactique
- L'évaluation d'une intervention éducative en matière de santé
- Les caractéristiques d'une intervention en matière de santé.

## **Compétences psychosociales des adultes et promotion de la santé. Cultures & Santé, 2016, [En ligne](#).**

*En quelques années, l'expression "compétence psychosociale" s'est répandue dans de nombreux domaines d'action. La promotion de la santé n'y échappe pas avec une production importante d'outils venant soutenir les pratiques des professionnels et visant surtout un public jeune. Que sont les compétences psychosociales ? Quels liens entretiennent-elles avec la santé et les inégalités sociales ? Pourquoi doivent-elles être renforcées tout au long de la vie, y compris à l'âge adulte ? Quelles sont leurs limites ? Ce dossier apporte des éclairages sur ces questions. D'abord théorique, il explore ce concept, ses leviers et freins, dans un contexte plus large marqué par des inégalités sociales. Il s'intéresse plus particulièrement à l'impact que cela peut avoir sur la santé et le bien-être. Une partie plus pratique fournit des pistes et des repères pour agir en favorisant le développement et l'exercice de ces compétences chez l'adulte. Elle est illustrée par trois projets exemplaires. Elle propose en outre une grille de questions permettant de porter un regard réflexif sur ses propres projets et actions. (Résumé d'éditeur)*

## **Saugeron Benoît, Sonnier Pierre, [et al.]. L'ETP en scène : 9 films pour intervenir en éducation du patient. CRES Paca, 2017, [En ligne](#).**

*Cet outil d'éducation thérapeutique du patient, est destiné à tout professionnel du champ sanitaire et/ou médico-social souhaitant mettre en œuvre des activités permettant de participer au renforcement des compétences psychosociales des patients atteints de maladie(s) chronique(s). Il propose 9 petites vidéos supports pour intervenir en séances d'éducation thérapeutique du patient, ainsi qu'un guide de l'utilisateur. Les films, joués par des acteurs, s'inspirent de situations déjà rencontrées par des équipes soignantes et des associations de patients. Ils ont une vocation pédagogique et se basent sur la technique de l'étude cas. Ils permettent de travailler les compétences suivantes avec les patients :*

- Poser des questions en consultation
- La place des médicaments dans le traitement
- Ce qui influence l'évolution de la maladie
- Faire face à la pression de l'entourage
- Mettre en place une activité physique
- Faire face au regard des autres
- Se positionner face à la maladie
- Parler de sa maladie
- Résister à la tentation alimentaire

Saugeron Benoît, Sonnier Pierre, Marchais Stéphanie. **COMETE : Compétences psychosociales en éducation du patient**. CRES Paca, 2015, [En ligne](#).

*Cet outil permet de mieux prendre en compte les compétences psychosociales en aidant et accompagnant les professionnels de l'éducation thérapeutique à aborder cette thématique dans des temps de partage, que ce soit pendant le bilan éducatif partagé, les séances éducatives ou l'évaluation. La valise est composée d'activités diverses dont des jeux pour aider les personnes atteintes (ou non) de maladie chronique à mieux vivre avec. Les émotions sont particulièrement abordées.*

## PRATIQUES DE L'ENTRETIEN TELEPHONIQUE

---

**Conseils au téléphone**. Mona Lisa 56, 31/03/2020, 2 p. [En ligne](#).

**Recommandations pour l'accompagnement par téléphone dans les services de logement accompagné, pendant la période de confinement lié au Covid-19**. Anas (Association nationale des assistants du service social), 23/03/2020. [En ligne](#).

**Covid-19 : 8 conseils et 15 recommandations pour vos entretiens d'aide par téléphone**. Dubasque Didier, 07/04/2020. [En ligne](#).

Kayaert Pascal. **Passer de l'entretien en présence à l'entretien téléphone, quels aménagements ?** Yakapabe, 27/03/2020. [En ligne](#).

Kayaert Pascal. **Les professionnels garant du cadre aussi dans les entretiens par téléphone**. Yakapabe, 27/03/2020. [En ligne](#).

Chantraine Amélie. **Aborder la question du vécu du confinement avec des publics en situation précaire**. Ireps Bretagne, 2020. [En ligne](#).

## ACCOMPAGNEMENT PROFESSIONNEL

---

Caparros-Mencacci Nicole, Vial Michel. **L'accompagnement professionnel ? : Méthode à l'usage des praticiens exerçant une fonction éducative**. De Boeck, 2011, 336 p. Loc. : Ireps 29, 35 et 56

*Cet ouvrage s'adresse à tous ceux qui sont désignés, dans leur lieu de travail, comme " accompagnateurs ", à tous ceux qui " font de l'accompagnement " parce que leur statut professionnel le leur demande, les y oblige. Leur point commun est d'être des professionnels qui doivent, par leur statut, assumer de façon épisodique la plupart du temps, mais pas toujours, une mission d'éducation de l'autre. Après avoir distingué l'accompagnement des pratiques voisines (le guidage, la relation d'aide et la relation thérapeutique), cet ouvrage propose, à partir de l'étude de cas concrets, une conceptualisation et une formalisation des dynamiques à l'œuvre chez le professionnel qui agit, en situation, pour que l'accompagné problématise, décide et construise son propre chemin. Sept idées essentielles résultent de cette enquête : L'accompagnement professionnel est une forme particulière des pratiques d'étayage. L'accompagnement est un agir professionnel qui échappe à la conception cognitiviste de l'action. L'accompagnement est une pratique d'évaluation. L'orientation par l'action, la référencement et la problématisation sont les trois processus fondamentaux en jeu dans l'accompagnement. L'entretien d'accompagnement est un type d'entretien spécifique. On peut se donner des repères pour agir avec méthode dans l'accompagnement. Un champ de*

*recherches sur la professionnalisation de l'accompagnement existe. Cet ouvrage articule donc les objectifs suivants : préciser un point de vue sur l'accompagnement entendu comme un agir professionnel où l'évaluation est primordiale ; proposer une méthode pour l'accompagnateur, un référentiel d'activités et un référentiel de formation ; initier une réflexion sur la recherche pour former à l'accompagnement. Sont ainsi déclinés, au fil de l'ouvrage, un ensemble de repères méthodologiques, de points de passages obligés et de références possibles afin que l'accompagnateur puisse à la fois vérifier la qualité de sa pratique et se questionner sur le sens de ce qu'il fait.*

**Paul Maela. L'accompagnement : Une posture professionnelle spécifique.**  
L'Harmattan, 2004, 352 p. Loc : Ireps 29, 35 et 56

*L'idée d'accompagnement a envahi depuis une quinzaine d'années tous les secteurs professionnels de la relation à autrui : thérapeutique, social, formatif ou management... Pour autant, désigne-t-elle un champ unifié de pratiques ? Peut-on, à travers la diversité des accompagnements (coaching, counselling, tutorat, mentorat, parrainage, compagnonnage...), identifier des problématiques qui ont un " air de famille " ? Puisque la thématique n'est pas nouvelle, pourquoi ressurgit-elle aujourd'hui avec autant de force ? Finalement : qu'est-ce que l'accompagnement et qu'est-ce qu'accompagner veut dire ? Cette réflexion constitue une exploration du phénomène social que constitue la vogue de l'accompagnement. Elle soumet la prolifération dont il est l'objet à quelques principes organisateurs. Elle propose des repères pour déchiffrer tant ses usages sociaux que l'acte d'accompagner. Elle tente enfin de comprendre, au regard de la post-modernité, la spécificité d'une posture issue d'un fond traditionnel (initiatique, maïeutique, thérapeutique). A la fois porté par un mouvement de désubstantialisation et pris dans le jeu, de la régulation sociale, l'accompagnement apparaît comme une figure de l'absence, la marque en creux de ce qui lui existait antérieurement. Cet ouvrage s'adresse à tout professionnel questionné par l'émergence de la fonction d'accompagnement : formateur, conseiller, consultant, éducateur, thérapeute.*