



ASSOCIATION FRANÇAISE
DES COORDONNATEURS HOSPITALIERS

26^{èmes} Journées de l'AFCH

08, 09 et 10 juin 2022

Forges Les Eaux

CONDUITE DE L'ENTRETIEN AVEC LES PROCHES

Les fondamentaux



L'entretien avec les proches

- *C'est un moment délicat, toujours difficile*
 - *pour les proches... une épreuve*
 - *Contexte de bouleversement émotionnel pour les proches*

C'est une étape clef fondamentale du « processus de prélèvement »

C'est surtout et avant tout une RENCONTRE

Les proches se souviendront à vie, du lieu, des personnes et de la manière dont on leur a annoncé le décès d'un parent.

L'entretien ne s'improvise pas, il se construit dans la continuité des soins, et doit faire l'objet d'une préparation spécifique, tracée dans le dossier du donneur.

L'ENTRETIEN AVEC LES PROCHES EST UNE DEMARCHE A CONSTRUIRE

Le coordinateur peut être un recours, un soutien pour les proches et pour l'équipe

Le coordinateur construit, guide, oriente et conclut l'entretien
C'est un guide... le fil rouge

La construction de l'entretien doit suivre une méthodologie dont le coordinateur a la connaissance et la maîtrise,

Cette préparation de l'entretien est un préalable impératif,

- Permettre de mieux appréhender l'histoire du patient décédé et de sa famille dans une approche globale, de ce qu'il était.
- Donner une cohérence au projet de don et plus largement à l'accompagnement déjà proposé à ces proches,
- D'identifier les enjeux de cette rencontre.

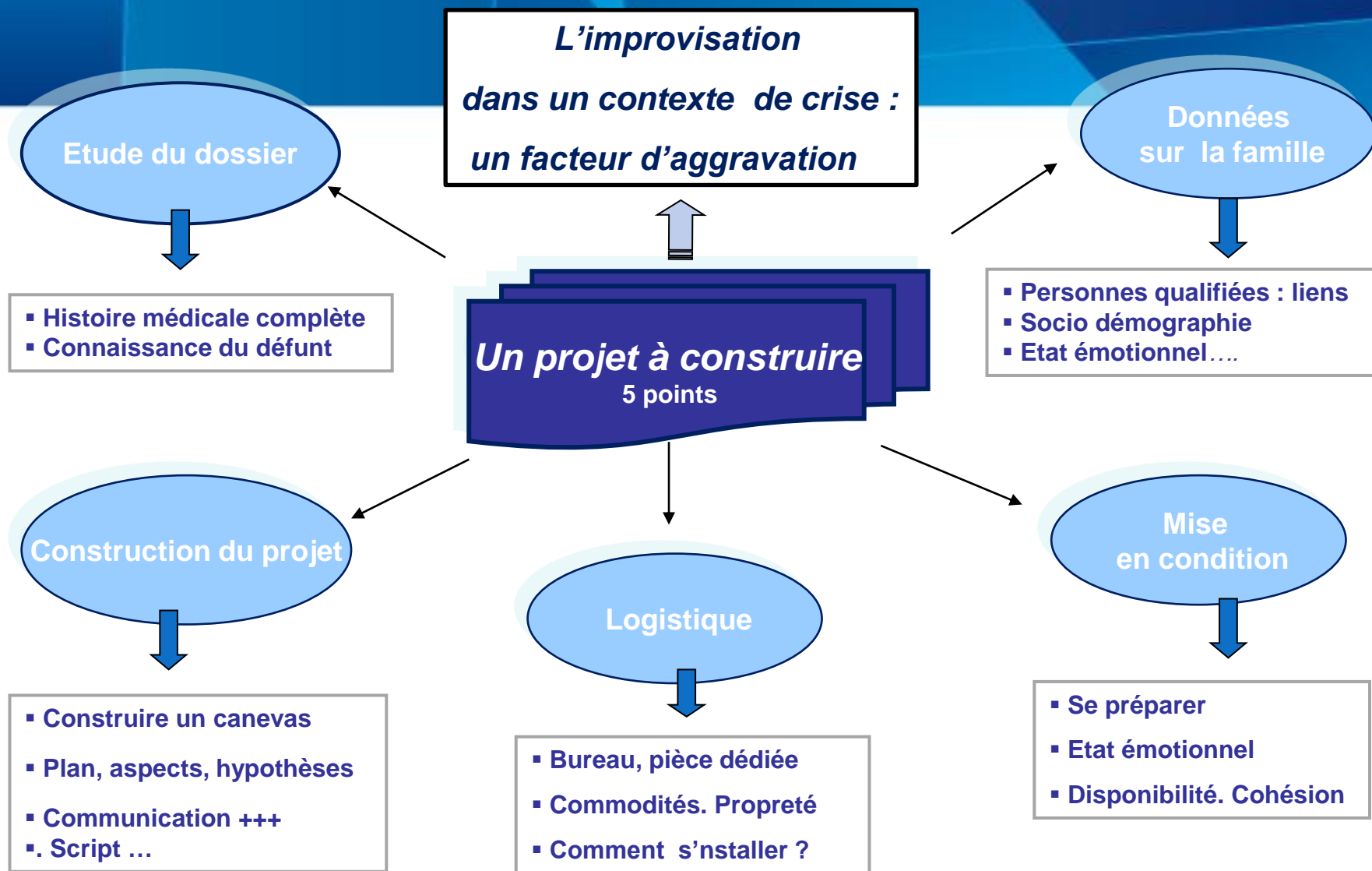
Pourquoi préparer l'entretien ?

- ✓ L'improvisation aggrave une situation de crise
- ✓ L'absence de préparation crée l'inconfort et expose à l'échec
- ✓ La préparation diminue l'anxiété et les maladresses
- ✓ Ecarter toute dissonance dans l'équipe: apparaître unis et cohérents est primordial pour les proches



*On a rarement l'occasion de faire
une première bonne impression... la deuxième fois.*

La préparation de l'entretien



PREPARATION DE L'ENTRETIEN

Une temporalité respectée et adaptée

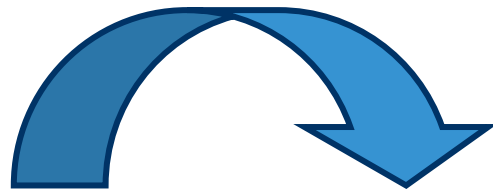
Respecter le temps de cheminement psychique des proches

- *Le temps de cheminement psychique des proches n'est pas celui des soignants*
- **Prendre son temps... même dans l'urgence**
- *Accepter l'éventualité d'entretiens multiples*
- *Être attentif aux émotions exprimées et aux mécanismes de défense*
- *Être attentif aux besoins, être disponible, sans acharnement relationnel.*

Le dialogue en vue du don d'organes et de tissus

L'entretien est basé sur la communication qui repose sur :

- une écoute active
- un langage verbal et non verbal
- le respect des silences, le regard, le ton de la voix
- la posture physique de proximité facilitant l'écoute



toutes ces attitudes contribuent à créer un climat de confiance, favorable au processus d'élaboration d'une orientation en faveur ou pas du don.

Les enjeux de cette rencontre

- Réussir à entrer en relation et à communiquer le mieux possible avec ces proches
- L'entretien avec les proches est un acte soignant
- L'enjeu, quand la position du défunt n'est pas connue, est de permettre à ses proches de cheminer et d'élaborer un projet qui est (et sera) porteur de sens et qui pourra s'inscrire dans l'histoire de ces personnes
 - ✓ En les rendant acteurs de ce projet, pas à pas
 - ✓ En permettant de libérer la parole autour de la mort et du don

**Dans une situation de crise existentielle
Et dans un champ émotionnel bouleversé**

EN SITUATION D'ENTRETIEN.... RAPPEL SUR LA COMMUNICATION

- **EXPLIQUER: transmettre des informations**
- **LA COMMUNICATION: échanges entre deux individus qui cherchent à enrichir mutuellement leur message afin de se comprendre**

**IL N'Y A COMMUNICATION QUE SI L'ON EST EN PRESENCE
D'UN MESSAGE MUTUELLEMENT ENRICHI**

EN SITUATION D'ENTRETIEN.... RAPPEL SUR LA COMMUNICATION

La communication totale et parfaite (sans distorsion ni ambiguïté) n'existe pas

- On ne peut pas ne pas communiquer
- Tout communique (les mots, les gestes, le visage, la tenue, l' espace, la place, l'accent, l'aisance....)
- Méfions nous de nos perceptions immédiates
- La réaction de notre interlocuteur nous renseigne sur la façon dont il a reçu notre message

**C'est à l' émetteur qu' incombe 100 %
de la charge de se faire comprendre**

*Je repère le sens de ma communication
dans la réponse que je reçois*

L'ORGANISATION DES PROPOS

- **ORGANISEZ et CLASSEZ les choses à dire**

Les ESSENTIELLES : (sans elles rien ne peut être compris)

Les IMPORTANTES (elles ne sont pas indispensables mais éclairent fortement le sujet)

Les NECESSAIRES (celles sur lesquelles on risque de vous questionner)

LES PEU IMPORTANTES (celles qui n'apportent rien ni à la réflexion, ni à la décision)

LES INUTILES (celles qui compliquent l'exposé)

Elles ont besoin d'être
identifiées pour pouvoir être
supprimées

L'ORGANISATION DES PROPOS

Identifiez les mot clefs: (*rien que des mots... Une seule idée par mot*)

Classez: Organisez les mots clefs (selon le contexte) par ordre: *logique, chronologique, progressif - connu vers l'inconnu.*

Préparez: (*éventuellement*) sur des supports aisés à présenter

ET... ENFIN CREEZ votre « FIL ROUGE »



ET... ECRIVEZ-LE

(indispensable)

Pour bien recevoir le message: quelques règles seront nécessaires...

- *Je m'efforce de **ne pas interpréter** ses propos*
- ***Je reformule** ce qu'il vient de dire*
- *Je lui dit de **me corriger** s'il ne reconnaît pas ce qu'il voulait dire*
- *Je vais tacher de **comprendre et de m'adapter** à ses silences et à son champ lexical*
- *Je l'aide à **préciser** sa pensée ou ses explications*
- ***Je suis disponible** dans mon écoute*

L'écoute active

- **Je suis attentif aux *pollutions mentales* , elles ont *omniprésentes*.** Ce sont les étiquettes, les préjugés, les clichés
- **Je me place en *disponibilité psychique*. Je tente au maximum de mettre à distance tout ce qui est externe au sujet.**
- **Je ne *manipule pas***
- **J'évite les *questions fermées***
- **Je bannit le « *pourquoi* » de mon vocabulaire**



DIALOGUE EN VUE DU DON

Ce qui peut être utile

Ou Comment répondre à la question : le défunt était-il opposé ou pas ?

- Ecouter les proches, les aider à se décentrer de leur vécu et de leurs représentations pour qu'ils puissent se recentrer sur la personne décédée et son positionnement :
 - Qui était le défunt : « parlez nous de lui? Qui était-il? »
 - Sa profession,
 - Son mode de vie, ses valeurs, ses qualités humaines, ses choix
 - Son implication dans la vie de la cité... engagements...vie associative....?
 - Qu'aurait-il répondu si on lui avait posé la question?
 - S'était-il exprimé sur le sujet? : directement ou indirectement (discussion, évènement...)?
- Faire parler les proches, les plus à même de répondre
- Aider la famille à se souvenir
- Aider la famille à tenter de déterminer la position du défunt

Conclusion

Les points clés à retenir ...

- Instaurer un climat de confiance
- Préparer et conduire l'entretien avec méthode et humanité
- Informer au plus juste, parler avec des mots simples, concis, compréhensibles
- Importance d'utiliser les outils de la communication
- L'introduction de l'entretien, le développement et la conclusion sont du rôle de la coordination