



**La Source.**

Institut et Haute  
Ecole de la Santé

# Journée d'étude et d'échanges Identifier et développer des compétences interactionnelles au travail

**Atelier 1: Interagir dans le champ de la santé**

**Shadya Monteiro**

**Jérôme Favrod**

**Alexandra Nguyen**

**6 septembre 2022**

# Introduction

- Evelyne Berger
- Jérôme Favrod
- Laurent Frobert
- Anne-Sylvie Horlacher
- Alexandra Nguyen
- Delphine Roduit
- Hélène Monney
- Shadya Monteiro
- Vincent Wenger

# Introduction

- La problématique proposée pour l'atelier
  - Ici-TSA
  - Les enjeux pour les personnes et pour la pratique
- Intention et objectifs :
  - Découvrir les enjeux relationnels par l'analyse des interactions en contexte d'habituatation aux soins,
  - Expérimenter une analyse collective des interactions par l'exercice de transcription multimodale et l'utilisation d'outils analytiques sur le visionnement d'une séquence vidéo enregistrée



**La Source.**

Institut et Haute  
Ecole de la Santé

# Organisation de l'atelier

1. Un contexte, une problématique et une énigme
2. 1<sup>er</sup> visionnement des données et exercice de transcription
3. Apports théoriques : les enjeux interactionnels, l'épistémique
4. Analyses individuelles avec les outils analytiques
5. Analyse collective
6. Synthèse et enjeux pour la clinique
7. Clôture



**La Source.**

Institut et Haute  
Ecole de la Santé

# 1. Contexte, problématique, énigme



**La Source.**

Institut et Haute  
Ecole de la Santé

# Troubles du spectre de l'autisme (TSA) et accès aux soins

- Différents obstacles avant – pendant – après
- Inhérents aux TSA ( hypo/hypersensorialité, gérer l'imprévisibilité, comprendre l'intention de l'autre, attention aux détails, maladresses sociales, difficulté avec le langage figuré, etc.)
- Non prise en compte des besoins spécifiques de la personne avec TSA et de l'expertise de l'entourage
- Méconnaissances des TSA par le personnel d'accueil et de soins, manque de compétences adaptatives
- Temps de préparation et allongement du temps de consultation n'est pas considéré dans la facturation
- Recours à la contrainte pour gérer les attaques de paniques ou les effondrements autistiques qui conduit à des réactions post-traumatiques

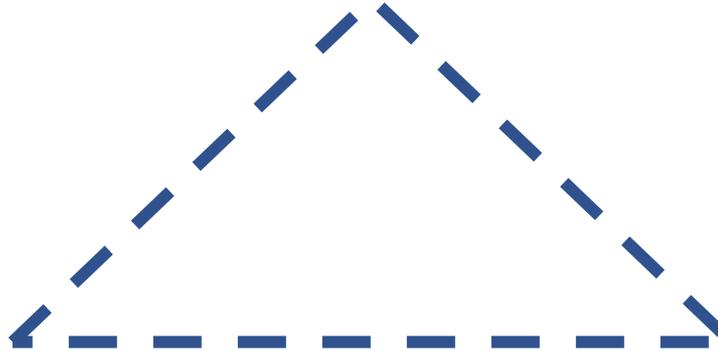
# Bases et choix de conception de la formation

## Contexte

- Beaucoup de pressions sur le système de santé (Covid 19, bureaucratisation et réduction des soins directs, pénurie de généralistes), peu de disponibilités et autres priorités
- Volonté des assistantes médicales de développer leurs compétences et leur reconnaissance
- Intérêt émergent pour les TSA

## Contenus

- Pratiques : préparer et assurer la consultation
- Théorique : TSA avec ou sans déficience intellectuelle



## Apprenants

- Profils mixtes (assistantes médicales, médecins, infirmières, secrétaires)
- Formations de base et profils d'apprentissage très différents, théorique/pratique/expérience
- Pas de demande

# Conception de la formation Ici TSA



- Info-formation pratique
  - vidéos théoriques appliquées, vidéos de démonstration et vidéos interactives
- Portes d'entrée multiples en fonction des besoins
- Point de vue des proches et des patients pour augmenter l'empathie et l'engagement des professionnels
- Supervisé par les personnes avec TSA et les familles
- Possibilités d'approfondir si désiré

# Trois modules – contenus - <https://icitsa.ch/>

- Accès aux soins et TSA
  - présente les défis de l'accès aux soins pour les personnes avec un TSA et fournit des informations sur ce qu'il faut savoir pour soigner une personne avec un TSA
- La consultation
  - démontre très pratiquement comment préparer, réaliser et terminer une consultation médicale qui comprend une prise de sang et une auscultation médicale. Il est composé de trois parties : avant, durant et après la consultation
- Ressources et outils
  - présente des ressources pour la consultation médicale ou dentaire et des vidéos pour mieux comprendre l'autisme



# Ateliers d'habituations

- Formation aux soins techniques de personnes atteintes de TSA qui ont peur des examens médicaux de base tels que les prises de sang, les ECG ou les prises de tension artérielle par des enseignants et étudiants infirmiers
  - Réduire la peur des patients face à ces examens.
  - Former aux soins pour les personnes avec un TSA.
- **Observation des interactions pour tenter de clarifier certains malentendus potentiels liés aux TSA dans la relation entre le soignant et le patient.**
- Ceci afin d'améliorer la formation, notamment pour les ateliers pratiques qui accompagneront la formation en ligne.

## 2. Premier visionnement

## 2. Exercice de transcription

- Consignes:
  - Transcrivez ce qu'elles se disent

## 2. Exercice de transcription

ETU &+c'est un peu intrusif \*je sais pas si ouais?

PP non ça va [+ça va

ETU [ça va?(..)d 'accord ok

PP et donc c'est le

PP +0.2

PP quel côté que tu mets+ euh là?

ETU je vais utiliser +le: le [GROS?

PP [gros(..) [d'accord.

ETU [ouais le GROS exactement.(...)



**La Source.**

Institut et Haute  
Ecole de la Santé

# 2. Exercice de transcription

- Conventions

[	Overlap
&	Turn continuation
(.) (..) (...)	Short pause under 1.0 second
(1.5)	Pause over 1.0 second with duration indicated
.	Falling intonation
?	Rising intonation
,	Slightly rising intonation
bla:::	Sound lengthening
bla-	Cut off
bl <u>a</u>	Emphasis
BLA	High voice volume
°bla°	Low voice volume
((comment))	Comment
(bla)	Unclear segment
(xx)	Incomprehensible segment
* *; + +; # #	Gestures and descriptions of embodied actions are delimited between two identical symbols and are synchronized with corresponding stretches of talk.
*--->	The action described continues across subsequent lines
---->*	until the same symbol is reached.



**La Source.**

Institut et Haute  
Ecole de la Santé

(Jefferson, 2004 ;Mondada 2016; Mondada 2017; Traverso, 2016).

# 3. Apports théoriques

- Interactionnisme
- Enjeux interactionnels: de pouvoir, d'affectivité, d'expertise
- Les rapports épistémiques

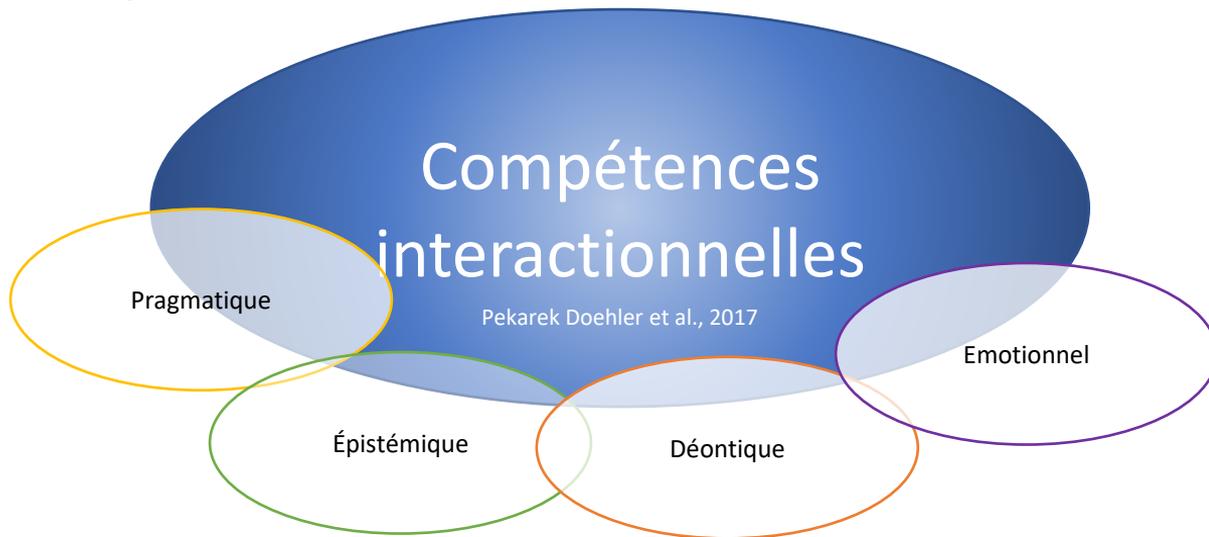
## La perspective interactionnelle en analyse du travail et de la formation

acquisition et de développement des savoirs dans les contextes d'apprentissage en lien avec le travail.

- ❖ Apprendre avec et par les autres (Filliettaz, 2018; Mayen, 2002)
- ❖ La perspective interactionnelle en analyse du travail et de la formation (Filliettaz et al., 2021; Nguyen, A., 2020).
- ❖ Dans les métiers de l'humain, le travail s'effectue dans une coordination permanente des actions entre professionnels et bénéficiaires (Mayen & Gagneur, 2017).

### Questions

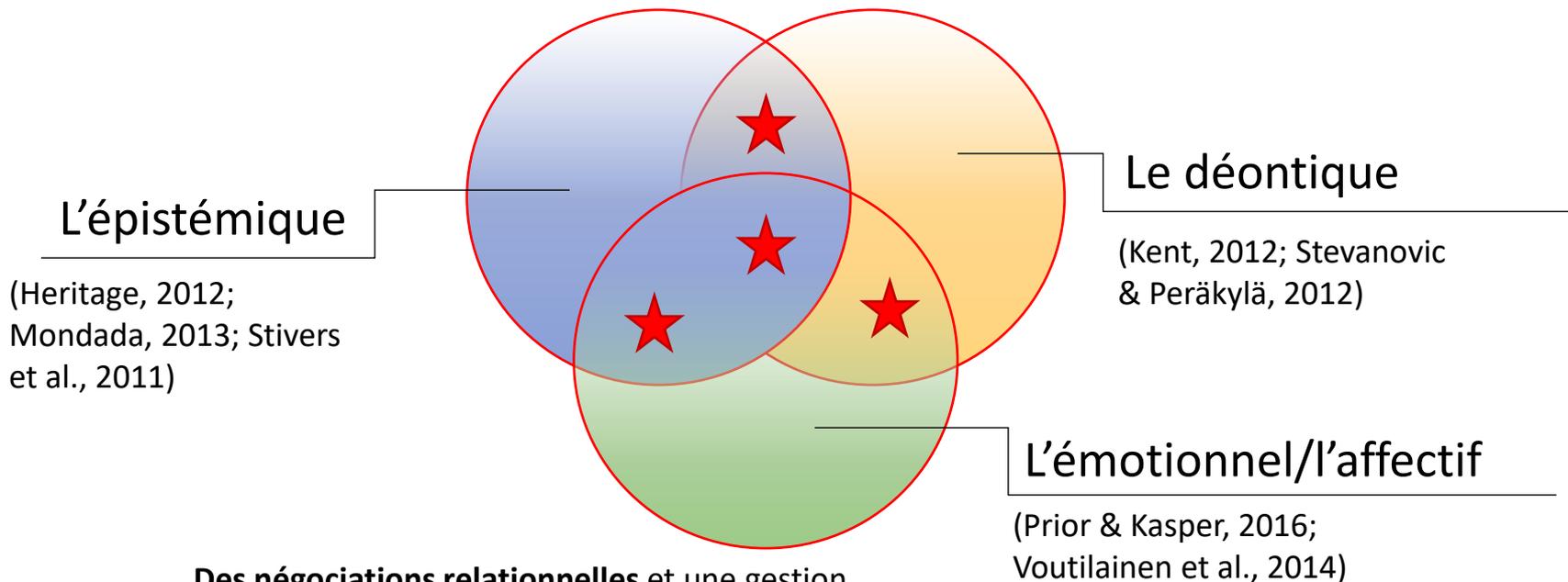
1. Comment définir et identifier les compétences d'interaction en jeu ?
2. Comment aider les professionnels à les percevoir et les reconnaître ?
3. Comment soutenir le développement de telles compétences et les promouvoir au sein des écoles et des institutions de la formation professionnelle ?



(Steensig & Drew, 2008; Stevanovic & Peräkylä, 2014; Stivers, Mondada, & Steensig, 2011)

# Les dimensions de l'interaction

(Steensig & Drew, 2008; Stevanovic & Peräkylä, 2014; Stivers, Mondada, & Steensig, 2011)



**Des négociations relationnelles** et une gestion complexe des enjeux liés au pouvoir, aux connaissances et aux émotions (Nguyen, 2020)



# Les rapports épistémiques

(Heritage, 2012a, 2012b, 2018; Mondada, 2013; Stivers et al., 2011)

- Statuts et positions épistémiques
- Dimensions épistémiques (Stivers, T., Mondada, L, & Steensig, J., 2011)

- Accès :
  - Savoir vs ne pas savoir
  - Degré de certitude
  - Source du savoir
  - Savoir direct ou indirect
- Primauté
- Responsabilité

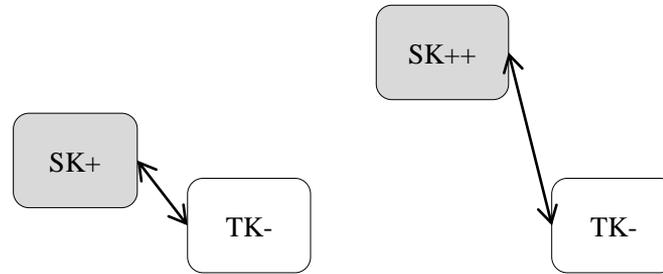
	Locuteur	Destinataire
Dire (TELL)	K+	K-
Demander (ASK)	K-	K+

*Normative knowledge asymmetry for “telling” and “asking” (Sidnell, 2012, p. 299)*

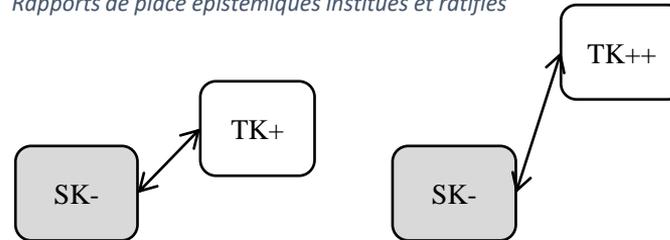
# Les rapports épistémiques

(Heritage, 2012a, 2012b, 2018; Mondada, 2013; Stivers et al., 2011)

- Négociations des rapports de places au cours des interactions



*Rapports de place épistémiques institués et ratifiés*



*Rapports de place basés sur les territoires épistémiques du thérapeute*



## 4. Analyses individuelles

- Visionnements
- Consignes:
  - A l'aide de la transcription, repérez les territoires d'expertises mobilisées:
    - Qui est « expert »?
    - Dans quel domaine?
  - Veillez à ne pas porter un jugement évaluatif en formulant vos observations en termes descriptif et/ou interrogatif



**La Source.**

Institut et Haute  
Ecole de la Santé

# 5. Analyse collective

- Consignes:
  - En toute simplicité, exposez vos observations, surprises, interrogations, commentaires
  - Chaque participant-e contribue à la production de connaissance et est légitime au sein de l'atelier

# 6. Synthèse et enjeux pour la clinique

# 7. Clôture

- Tour de table: retour sur expérience
  - Intérêts, surprises
  - Questions, difficultés
- Retour au grand groupe

# Pour approfondir

- Références bibliographiques
- Sites internet



**La Source.**

Institut et Haute  
Ecole de la Santé

# Références bibliographiques

- Jefferson, G. (2004). Glossary of transcript symbols with an introduction. *Conversation analysis: studies from the first generation*. G. Lerner. In G. H. Lerner (Ed.), *Conversation analysis: studies from the first generation*. (Vol. 125, pp. 13-31). Amsterdam: John Benjamins.
- Mondada, L. (2016). 17 Multimodal resources and the organization of social interaction. *Verbal Communication*, 3, 329. Retrieved from
- Mondada, L. (2017). Le défi de la multimodalité en interaction. *Revue française de linguistique appliquée*. 2017/2 (Vol. XXII), p.71-87.
- Traverso, V. (2016). *Décrire le français parlé en interaction*. Paris: Editions Ophrys.



**La Source.**

Institut et Haute  
Ecole de la Santé



Merci



La Source.

Institut et Haute  
Ecole de la Santé

**Hes·so**