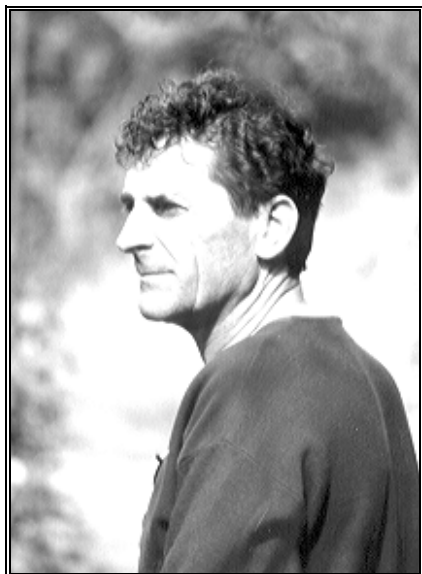


PROTOCOLE d'EXPLICITATION : Jeannine., le 16 mai 1998.

Maurice Lamy



Jeannine est infirmière de formation. Depuis plus de vingt ans elle est devenue formatrice et responsable de la formation des aides soignants au C.H.U. de La Rochelle. Elle participe depuis 1994 aux travaux d'un groupe de formateurs d'enseignants de l'académie de Poitiers, avec qui elle a suivi la formation à l'EDE et à l'analyse de pratiques de formation.

Lors d'une conversation, Jeannine avait exprimé le souhait de mieux comprendre comment elle s'y prenait pour faire des piqûres intraveineuses, les réussissant toujours et en particulier dans les situations difficiles. Or Jeannine, si elle a conscience de bien réussir les intraveineuses, ne parvient pas à élucider complètement comment elle s'y "prend au juste pour réussir". Ce savoir dit-elle, l'aiderait dans son enseignement et la formation qu'elle dispense. En tant que responsable de formation et travaillant avec des formateurs, je dois dire que cette problématique m'intéresse particulièrement :

tenter de faire mettre en mots et de faire élucider les pratiques et compétences expertes afin de les rendre compréhensibles à leur auteur et accessibles à d'autres personnes. Je lui propose de conduire avec elle un entretien dans le but d'explorer comment elle fait quand elle réussit.

L'entretien présenté ci-dessous se veut donc être un entretien de recherche et son but essentiel selon moi, est de

Lors d'une conversation, Jeannine avait exprimé le souhait de mieux comprendre comment elle s'y prenait pour faire des piqûres intraveineuses, les réussissant toujours et en particulier dans les situations difficiles.

permettre à l'interviewée de s'auto-informer sur sa pratique et plus particulièrement ici, dans la re-connaissance des actions qui lui permettent de réussir. Il manquera à ce compte rendu la dimension gestuelle et de pouvoir se représenter toujours les gestes professionnels refaits et accomplis pendant l'entretien. Si l'on se place du point de vue de la conduite de l'entretien et de l'accompagnement du sujet vers la verbalisation de son expertise, on peut distinguer plusieurs phases :

- la première, la phase introductive (répliques 1 à 31) donne l'installation du contrat de communication, et la recherche de situations possibles pour la recherche, deux sont dégagées;

- deuxième phase : première bifurcation, mise en place d'une première situation (32 à 45) , avec moment spécifique (46 à 67) et des mises en évocation (68, 86, 112...) interrompues par des commentaires, parfois bien involontairement induits par l'interviewer. On peut noter plusieurs prises de conscience de gestes qui n'étaient pas jusque là révélés (112, 150);

- une nouvelle phase commence à la réplique 151. Je tente de lui faire décrire au plus près les séries de gestes impliqués la position de mains, etc., en fragmentant l'action et en m'appuyant sur la chronologie des faits;

- quatrième phase de 210 à 239 : Jeannine part dans l'évocation d'un souvenir qui aurait pu être exploité, si j'avais choisi la bifurcation en direction de "comment elle a appris à faire ces gestes". Piste que je n'ai apparemment pas suivie...;

- cinquième phase : retour à la première situation spécifiée (240) avec de nouveau un travail pour faire fragmenter les gestes et une utilisation des éléments de contexte pour ramener à l'évocation et à la verbalisation de l'action. En 318 et 320, principale prise de conscience de la qualité du geste qui permet la réussite. Geste expert qui sera mise en mots en 352 à 358;

- sixième partie : reprise du contrat et départ vers la deuxième situation pointée en début d'entretien (359). La mise en situation est plus difficile à obtenir et l'instant

spécifié pour en arriver aux gestes est plus longue à établir (402). Par contre à partir de ce moment là l'évocation est forte et la verbalisation explore bien les gestes effectués. Un passage très intéressant de 492 à 510 où il y a là des moments de parole incarnée qui débouche sur une prise de conscience suivie d'une rationalisation a posteriori par Jeannine, de 512 à 534.

- septième et dernière partie de 543 à la fin (562). Cette phase n'aurait pas dû exister. En effet, il était inutile de se remettre dans une position à distance et

d'aider à rationaliser ce qui avait été mis en mots et donc conscientisé au cours de l'entretien par Jeannine...

1 M. – Jeannine, tu m'as dit l'autre jour qu'il y avait quelque chose que tu savais bien faire, mais dont tu ne

savais pas comment tu arrivais à bien le faire. Est-ce que tu serais d'accord pour que en parlions un peu ?

2 J – Oui, tout à fait.

3 M – Je te propose de laisser revenir une situation dans la quelle tu as effectué cette compétence. Tu laisses revenir, et tu me fais signe quand tu y es.... (2 sec.)

4 J – Oui, je suis tout à fait prête, j'ai eu l'autre jour l'occasion de refaire quelque chose que je n'avais pas fait depuis plus de dix ans et puis... et qui heu... et qui est relativement difficile et s'est révélé aussi facile qu'il y a dix ans et vingt cinq ans.

5 M – D'accord, donc aussi facile par conséquent c'est quelque chose que tu fais comme ça sans y penser.

6 J – Oui, tout à fait.

7 M – Est-ce que tu peux nous dire un peu dans quelle situation c'était ?

8 J – Et bien c'est à l'hôpital... Donc je ne fais plus du tout de soins techniques depuis, heu... depuis 25 ans je ne fais plus de soins techniques...

9 M – D'accord.

10 J – J'ai appris les soins techniques pendant 20 ans pour les infirmières et depuis heu.. depuis 7 ans, comme maintenant je suis responsable... et donc je ne fais plus du tout ce genre de soin.

11 M – D'accord. Et donc là, c'était à quelle occasion ?

12 J – Alors là, c'était heu,.. J'étais donc dans un service et il y avait heu.. une infirmière qui heu... devait heu... faire une intraveineuse.. et qui avait de grosses difficultés pour la réaliser, parce que c'est un geste qui est à la fois simple et à la fois difficile.

13 M – Faire une intraveineuse ?

14 J – Oui, à réaliser en fonction de l'état de santé de la personne.

15 M – A quoi tu sais que c'est simple ?

16 J – Pour moi c'est simple parce que justement heu... c'est un geste que j'ai acquis heu... dans mes premières années d'exercice et que... j'ai acquis à la suite d'un conseil d'un anesthésiste et heu... depuis, il est vrai que je l'ai toujours réalisé avec succès et même dans des cas difficiles puisque quand les gens n'ont pas de pression, il est certain que ça devient relativement difficile...

17 M – D'accord.

18 J – Et je me suis rendu compte que je... qu'en toutes circonstances..., en tout cas les circonstances auxquelles j'étais confrontées, et bien j'arrivais à maîtriser cette situation.

19 M – Bien, d'accord... Et c'était à quel moment ? C'était où ? Est-ce que tu peux rappeler un peu le contexte dans lequel ça se passait ?

20 J – (Soupir suivi d'une longue inspiration). Oui.... En fait j'ai 2 contextes...

21 M – Ah, il y en a deux ...

22 J – J'en ai deux ,... (Temps)... J'en ai un a domicile et... un en milieu hospitalier...

23 M – Oui, parce que tu parlais tout à l'heure d'une infirmière qui n'y arrivait pas...

24 J – Oui... Oui !

25 M – Est-ce que tu peux préciser ?

26 J – Un à domicile, celui qui est à domicile c'est... Bon j'ai réalisé une prise de sang à mon fils à domicile pour un prélèvement sanguin.. et heu...en centre hospitalier, j'ai rectifié un geste.

27 M – D'accord, tu as rectifié un geste... Donc c'était la même chose ?

28 J – C'était la même chose : c'était la réalisation de la prise de sang. Si ce n'est que la première étape n'a pas été faite par moi en centre hospitalier.

29 M – Tu as quand même réussi le geste...

30 J – Oui, dans les 2 cas alors qu'il y avait 10 ans que je ne l'avais pas enseigné et bien 20... 25 ans que je ne l'avais pas réalisé.

31 M – Parmi ces 2 situations, est-ce qu'il y en a une dont tu préférerais que nous parlions ? (le non verbal montre une perplexité certaine à en sélectionner une de prime abord...) Peut-être que l'on pourrait explorer les deux ?.. Mais par laquelle voudrais-tu commencer ?

32 J – Je peux peut-être à domicile, finalement..

33 M – Eh bien si tu veux ...

34 J – Donc c'est très très simple, hein ! C'est heu... J'ai dû faire une prise de sang à mon fils parce qu'il s'était blessé...

35 M – Alors attends, on va bien parler de cette situation là ? C'était ici, là ?

36 J – Non. Non, c'était... il y a ... enfin... quelques années quand même...

37 M – Quelques années, bon.

38 J – Mais y a pas longtemps hein, c'était à Pau. Quand il était à Pau à la fac. ET heu.. je devais ramener.. Il s'était blessé au centre hospitalier il s'était blessé avec... Je ne sais plus peu importe; c'est pas important de toute façon.

39 M – Oui, d'accord...

40 J – Et ils l'on suivi pendant 1 an, hépatite, sida parce que effectivement,.. heu... c'est la médecine du travail qui le suivait pour savoir si éventuellement il....

41 M – Il n'avait pas été contaminé.

42 J – Oui. Alors ça duré pendant un an et ça c'était sa dernière prise de sang.

43 M – Alors tu veux nous décrire comment tu as procédé ce jour là sur ton fils?

44 J – Alors... Situation jamais facile sur une.. sur un membre de sa famille.. En plus il n'aime pas ça donc effectivement ça pose un problème... Donc, voilà comment j'ai procédé. Je suis donc... C'était le matin puis-que je devais ramener les prises de sang à La Rochelle...

45 M – D'accord, donc on prend le temps de se remettre dans la situation. Est-ce que tu veux prendre le temps de recontacter ce moment et tu feras signe quand tu y es.

(5 secondes environ)

46 J – Oui... Voilà.. Tout à fait

47 M – Bien.. Est-ce que tu...?

(la voix est plus basse et moins forte, un peu hésitante et ralentie).

48 J – C'était donc le lundi matin.. Heu....

49 M – Est-ce que tu vois plutôt quelque chose ou peut-être pas ? Ou est-ce que tu entends ?

50 J – Si... Je vois quelque chose (le regard est en haut à droite...son visage s'éclaire et un sourire s'installe sur son visage).

51 M – Tu vois quelque chose...

52 J – Je vois que... il était... son... son... son appartement a une mezzanine, avait une mezzanine... et heu... je revois ce grand garçon quand même de plus de 20 ans... heu.. calé au pied de son escalier (rire) et avec le bras plié, ce qui rend difficile une prise de sang ! A faire !...

53 M – Le bras plié donc;.. tu le revois avec le bras plié...

54 J – Oui, parce qu'il voulait pas que je touche parce qu'il trouvait ça ridicule...

55 M – C'est une image comment ? Tu as l'air d'être amusée quand tu la rappelles...

56 J – Oui (rires).

57M – C'est une image que tu vois comment ? En couleurs... C'est lumineux?...

58 J – Heu.... (Regard en haut à droite, 4 sec.) Oui.. Enfin... Oui, c'est plutôt... c'est plutôt comment te dire... Disons que... L'image que je vois c'est... Je vois un grand garçon plié en deux...

59 M – D'accord... Mais il y a de la lumière ? ... C'est coloré ?

60 J – Y a de la lumière, c'est le matin. Mais il fait, c'est l'été...donc heu... heu...

61 M - C'est l'été...

62 J- Donc... heu... (3 sec.) ... l'escalier derrière... heu.. Oui, c'est lumineux C'est pas de bonne heure...

63 M – Et quand tu vois ce grand garçon, qu'est-ce que tu fais ? .. Tu fais quoi toi, à ce moment là...

64 J – (Sourire amusé) Alors déjà, j'ai (rire) J'ai le vacu-tainer à la main, et heu... Ce qui est une erreur parce que...

65 M – Ah bon !

66 J – Oui... eh oui..

67 M – Et à quoi tu vois que c'est une erreur ?

68 J – C'est une erreur parce que... Il faut d'abord que je mette en condition avant de prendre les éléments nécessaires pour faire la prise de sang...

69 M – Ah oui, d'accord. Et c'est quoi mettre le garçon en condition ?

70 J – Eh bien, la mise en confiance, c'est à dire que... Il ne voulait pas que ce soit moi qui le pique, piquer entre guillemets...(rire) Je suis obligé de lui dire : ... " Ecoute, heu.. voilà...heu... tu ne veux pas aller... tu ne vas pas retourner à La Rochelle pour faire une prise de sang, et heu..., tu ne veux pas payer le laboratoire, donc y a pas 36 solutions..." J'avoue que là j'ai été assez catégorique dans le sens : tu choisis quoi !...

71 M – Bon d'accord.. Et qu'est-ce tu as fait après ? Alors tu avais cet appareil.

72 J – (interrompant) Alors j'ai reposé. D'abord,... Non attends.. Non d'abord, heu... Je... Heu... Je lui ai dit de descendre comme on voulait repartir sur La Rochelle.

73 M – D'accord; alors donc tu reviens là hein, il est dans le coin de l'escalier... Tu le revois ?

74 J – Oui... Il descend, il bougonne..

75 M – Oui, c'est ça, et puis...

76 J – Alors là je me lave les mains....

77 M – Tu te laves les mains...

78 J – Attends,... Je me lave les mains dans l'évier de la cuisine, parce que c'était tout petit.. (regard fixe droit devant) (2 sec.) ... Je me lave les mains dans l'évier de la cuisine...et puis j'avais une... Attends, je sors la poche... où j'avais... Heu.. tous les... tubes... Y en avait qu'un seul d'ailleurs, il n'y en avait pas d'autres... Un seul, non j'en avais deux où j'aurais...

79 M – Hum... Donc là tu revois bien tous les gestes que tu fais là...

80 J – Oui, ça je l'avais sur... Donc je me lave les mains et puis je mets heu... cette poche blanche qu'est stérile, je le mets sur une petite table basse qu'il y avait là juste à côté, basse et en verre...

81 M – A côté de ...?

82 J – C'est à dire qu'il avait la cuisine, tu te tournais et tu avais la table comme c'était tout petit...

83 M – Bon d'accord...Donc, alors tu mets ça sur la poche à côté... ça va là, tu revois ce qui se passe ?

84 J – Donc je ne m'occupe pas de lui... Je me penche, je regarde les 2 tubes... Je colle son étiquette.. Parce que ça c'est une habitude que j'avais de coller l'étiquette avant de faire la prise de sang...

85 M – Donc, ce jour là aussi ?... Et qu'est ce que tu as fait ensuite ?

86 J – Alors, je sors le garrot.... (J. fait les geste en même temps qu'elle décrit). Je le mets à côté... Je revois les 2 tubes, je mets le garrot à côté... (2 secondes) Alors attends... je scie... (2 sec.). Je monte mon vacu-tainer. c'est-à-dire c'est un corps en plastique blanc et je visse une aiguille dedans (gestes des deux mains). Une aiguille qui est emballée, qui reste stérile, c'est-à-dire que je peux y toucher.. Y a pas de problème, je peux préparer à l'avance....

87 M – O.K... Et là quand tu dis "je monte", comment t'y prends-tu ?

88 J – Alors quand je monte... (la voix est très basse et à peine murmurée).. Alors attends, ça par contre quand je monte...(3 sec).. Je... je prends l'aiguille

89 M – Oui...

90 J – Heu.. Et je mets dans le corps de piston... (gestes avec les 2 mains) Et hop je tourne, sans... Attends... je tourne... dans.. oui, je tourne dans ce sens là (elle montre avec le geste) Comme si je tournais une ailette... Voilà hein.

91 M - Comme si tu tournais une ailette... (J'accompagne en répétant le geste)

92 J – Voilà... Hop, je regarde si c'est bien serré c'est-à-dire que... je ne sais pas comment ça s'appelle... je ne suis pas très technique... mais c'est la seule chose que je sais bien faire.

93 M – Bon, c'est la seule chose que tu sais bien faire.

94 J – Je tourne, une main dans un sens une main dans l'autre (rire). Tu vois comme ça.. (gestes..)

95 M – Une main dans un sens une main dans l'autre, (reprise du geste) et ça bloque.

96 J – Pour bloquer Voilà ! pour bloquer... Et sans regarder, vite... Ce sont des gestes qui sont très très rapides.

97 M – Oui bien et ce n'est pas là où réside la qualité de..

98 J – Non...

99 M – C'est donc la préparation... Non, O.K.

100 J – Ca tient car il faut que le corps soit bien monté, mais ce n'est pas là la qualité de la piqure

101 M – Donc tu montes ton vacutainer...

102 J – C'est-à-dire que je monte tout mon matériel à l'avance... J'ouvre mon paquet de coton.... Et je débouche mon flacon d'alcool...

103 M – D'accord...

104 J – Mais ça, c'est la qualité de l'asepsie, c'est pas quelque chose...

105 M – Donc, on en est toujours là: ce matin là tu as tout préparé...

106 J – J'ai tout préparé comme j'ai dit...

107 M - Oui, mais ce jour là par exemple qu'est ce tu as fait de différent ?

108 J – Eh bien la différence, c'est que c'était premièrement la première fois que je faisais une prise de sang...

109 M – Oui

110 J – La deuxième différence c'est que je me suis rendu compte qu'en fait on impose aux gens quelque chose, soit quand ils vont au labo, soit quand ils sont à l'hôpital... On ne leur demande pas leur avis en fait... Alors que je l'avais quelqu'un de réticent devant moi.

111 M – Ah, oui... Et comment tu fais alors quand tu as quelqu'un de réticent ?

112 J – Alors quand j'ai quelqu'un de réticent... C'est un peu faussé dans le sens ou là il y a de l'affectif, mais quand j'ai quelqu'un de réticent... heu.. Je.. Alors attends, j'ai pris mon matériel dans la main justement (elle fait les gestes en même temps) et je me suis approchée de lui avec mon garrot... dans la main, parce que ça c'est un geste qui est acquis depuis... depuis ben 25 ans... (regard en haut). Je prends le garrot dans la main, j'arrive à lui comme si j'allais lui prendre le bras... e .. y retire son bras. Donc ça, j'ai pas l'habitude.. J'avais pas l'habitude... de ce genre de chose

113 M – Et qu'as-tu fais alors ?

114 J – Alors, j'ai reposé mon matériel. (Un temps : 2 sec). Je me suis assise sur la petite table en verre à côté du matériel... J'ai poussé le matériel, je me suis assise à côté...

115 M – Là, ça va... tu te revois là ? O.K ?

116 J – (doucement) Je me suis assise à côté... (3 sec)...

117 M – Et...

118 J – Et puis... heu ... Bon, j'ai... Je .. me... Parce qu'il avait vraiment la trouille que ce soit moi... Et j'ai commencé à lui dire qu'il fallait... Enfin d'abord : "Ecoute, c'est un choix, tu fais un choix, ou c'est moi ou tu vas au labo...!Voilà, c'était catégorique dans le sens...où... heu...

119 M – Donc, tu es catégorique.. Voilà.. Et qu'est-ce que tu fais alors ?

120 J – Ben, quand même... quand même... J'ai essayé... heu de voir avec lui.. et.. J'ai essayé de le détendre et moi je sais que... Et toutes mes prises de sang, je les commence comme ça quand les gens n'ont pas des veines.. des trop belles veines, ou sont réticents, enfin sont stressés. Pas réticents, mais stressés, je fais toujours comme ça : c'est-à-dire que j'avance mes deux mains... mes bras, et en général, je prends la main de l'autre.

121 M – Hum. Hum... En général et ce jour là est-ce que tu as fait cela ?

122 J – Oui, je lui ai pris le bras (elle fait les gestes en même temps)... Il était hyper contracté, ça je le ressens.

123 M - Tu le ressens..

124 J – Hyper contracté... Et heu... je lui ai dit... Heu, pas grand chose en fait.. Je lui dit : "écoute... J'ai passé ma main sur ses veines, j'ai dit : t'as des veines superbes, ça fait presque plaisir de t'en faire tellement elles sont chouettes !" Ca je me souviens lui avoir dit ça !

125 M - Tu te souviens... bon...

126 J – Et c'est vrai que ça donnait envie de le piquer (rires) Parce que en fait, il avait des superbes veines... Et j'ai dit je te promets que ... à la limite, tu.. tu ... et je suis sûre que tu ne vas pratiquement rien sentir... Si tu te laisses faire et que tu te décontractes..

127 M – Et donc, tu lui as parlé, hein...

128 J - Oui, je lui ai parlé, mais en le touchant...

129 M – En le touchant, oui... Et quand tu ressens quelqu'un qui est stressé, comment tu ressens cela ?

130 J – Alors, je ressens quelqu'un de stressé, d'abord il a les mains qui sont... qui sont heu... dures...

131 M – Dures.

132 J - Je ne sais pas comment expliquer.. Disons que sous mes mains (elle capte entre ses mains une main imaginaire) j'ai quelque chose qui se... qui se donne pas., qui est contracté...

133 M – Bon d'accord, contracté, crispé...

134 J – Oui, oui.. et parfois moites, pas toujours ! Là il avait rien.

135 M – Et tu as des indices là à quoi tu la sens cette crispation...

136 J – Je le sens,... je le sens... en général je passe mes mains entre le pouce et l'index et là il y un petit muscle qui est toujours dur et qui est contracté... Et celui-ci je le masse...

137 M – Ah oui, tu palpes entre le pouce et l'index sur le dessus de la main ? non sur la paume de la main ?

138 J - La paume de la main, oui!...

139 M – Et là, ça décontracte ...

140 J - Ca décontracte; enfin avec moi, oui

141 M – Donc tu fais ce geste de décontraction, tu lui parles et qu'est-ce qui s'est passé alors là pour ton fils, qu'est-ce qui s'est passé ensuite ?

142 J – J'ai senti... en lui parlant, mais presque rien... C'est vrai que je lui parlais comme une maman en disant : " t'es un grand garçon; quand même faut pas exagérer..." , mais petit à petit, heu... j'ai surtout parlé de l'état de ses veines, et petit à petit heu... J'ai senti que son bras se détendait. En fait pour faire une prise de sang faut que le bras soit allongé...

143 M - Bien sûr... Et donc, ensuite...

144 J - Il a étendu son bras .. Il a étendu son bras ... enfin.. en tout cas possibilité d'accès.

145 M - D'accord... Qu'est-ce que tu as fait ensuite alors?

146 J - Alors après... je lui ai dit " Ecoute je te mets le garrot, je vais même pas trop te le serrer..." Je me rappelle avoir pris un garrot qui était beaucoup trop grand... Je me souviens que j'avais un garrot qui était trop grand... Et je me souviens lui avoir coincé sous... sous la manche. Mais ça, ça fait partie d'une qualité aussi dans le sens où si le garrot gêne pour piquer, du point de vue aseptie c'est mauvais, et au point de vue visibilité, c'est mauvais aussi..

147 M - D'accord....Et quand tu dis : "je mets le garrot", qu'est-ce que tu as fait précisément ?

148 J - Alors, là encore, quand je mets les garrots, en général, je masse toujours le bras... C'est-à-dire que quand je mets le garrot, je mets toujours le garrot en heu... en remontant, c'est-à-dire en palpant les veines et je mets le garrot... En fait, c'est un peu caressant.... Je reste toujours sous un ... Mes mains.. J'ai deux mains et je m'en sers...

149 M - Tu t'en sers... Voilà tu te sers des deux mains. Alors fait que l'une...

150 J - Je ne m'étais pas aperçue que je me sers des deux mains, mais ça, c'est hyper important ! ..

151 M - Donc tu t'aperçois que tu te sers de tes deux mains.

152 J - Les deux mains c'est hyper important

153 M - En quoi est-ce que c'est hyper important ?

154 J - C'est hyper important, parce que il y en a une qui rassure et l'autre qui exécute. Je veux dire que... Finalement c'est le mot que j'aurais dû employer aux élèves... En fait quand tu remontes ta main, forcément... la personne ne ressent pas que le garrot, la personne qui est crispée bien sûr, elle ressent aussi quelque chose de... de, autre.

155 M - de kinesthésique un peu, de caressant comme tu disais tout à l'heure. Tu as employé le mot de caressant. Est-ce que tu peux... au moment où tu mets ce garrot justement, il y a une main qui rassure, l'autre qui exécute,

156 J - (elle interrompt) Mais je ne sais pas quelle main ra... je ne pense pas à la main qui rassure.. Je veux dire que c'est important. Qu'il y ait...

157 M - Je me doute que tu n'y penses pas, mais ce matin là par exemple, puisque tu dis avoir mis le garrot, placé le garrot... Est-ce que l'on peut essayer de revenir sur le moment précis... Je te propose de revenir sur ce moment là : au moment où tu vas avancer tes mains pour mettre le garrot justement, est-ce que tu peux reprendre dans ce contexte...

158 J - Oui... (3 sec.) Alors... c'est que c'est un geste tellement machinal...

159 M - C'est tellement machinal justement... Et...

160 J - Heu.. En fait je prends à pleine main... Je ne travaille pas avec le bout des doigts..

161 M - Oui, à pleine main..

162 J - A pleine main... Heu.. en remontant.

163 M - En fait tu prends quoi à pleine main ?

164 J - En fait c'est.. c'est... l'arrière du bras.

165 M - L'arrière du bras...d'accord... Avec laquelle main ?

166 J - Et là j'ai mon là j'ai mon garrot dans cette main là. (Elle regarde sa main gauche)

Jusque à la réplique l'effectuation des gestes, en simulation, est au centre l'énonciation et les gestes sont souvent suspendus, arrêtés dans le mouvement pendant les temps de recherche

167 M - (je reprends le geste en miroir) Dans cette main là, c'est donc la main droite.

168 J - (en écho, très doucement comme pour elle-même et regardant sa main) la main droite... (Lentement) Avec la main gauche... Je garde toujours la main droite sous le bras de ma personne...

169 M -Oui

170 J - Je prends le garrot... l'autre... l'extrémité du garrot...

171 M - Oui

172 J - Je tire qu'une seule branche

173 M - Oui... (2 sec.)...Donc...

174 J - Je la remonte...

175 M - Tu la remontes...

176 J - En fait j'ai une main qui joue et l'autre qui ne bouge pratiquement pas et qui maintient, qui maintient uniquement.

177 M - Qui maintient sous le bras. (2 sec).

178 J - Et je passe, toujours avec la même main, je passe le garrot sous la boucle...(elle exécute le geste).

179 M - Avec la main gauche, donc.

180 J - Oui, et je serre avec la main gauche

181 M - E tu serres avec ta main gauche.. Oui... Replace toi dans la situation...

182 J - Voilà (elle refait de nouveau la totalité du geste)

183 M - Refais le geste si tu veux....

184 J - (Très bas en refaisant le geste, comme pour elle-même) En fait, je prends mon garrot comme ça, je maintiens comme ça... je prends celui-ci, hop je le passe comme ça...

185 M - Oui... Très bien.... Et donc là le garrot est en place.

186 j - Oui et là la boucle est trop grande, donc je la repasse comme ça juste pour la maintenir.

187 M - Juste pour la maintenir.

188 J - Mais ça c'est un détail... Mais j'ai toujours, toujours mes mains sur le bras

189 M - Tes mains ne quittent pas le bras....

190 J - Et je ne serre pas fort ! Ca je suis sûre que je serre pas fort je fais très attention à pas serrer fort, ça c'est quelque chose... Je fais attention qu'il n'y ait pas de...le bras, le bras, ne soit pas ridé...

191 M - Et quand tu fais attention, tu fais quoi exactement ?

192 J - La souplesse de la peau.

193 M - La souplesse de la peau, tu fais attention à cela...

194 J – Oui... parce que je revois l'anesthésiste me dire : "fais attention à ça, si tu serres trop fort, tu abîmes les veines. Si tu fais une prise de sang, c'est pas grave, si t'en fais plusieurs tu les abîmes..."

195 M – D'accord...

196 J – Je me souviens qu'il m'avait fait voir, qu'il fallait pas que ce soit "boudiné"... qu'il fallait que ce soit ser... maintenu fort, mais pas serré.

197 M – Donc, il faut pas que ça "boudine" la chair qui est en dessous, mais que ça maintienne sans serrer. Bon et là...

198 J – Tu le sens ... Tu le sens, en dessous .. Enfin tu sens si ton bras est gonflé ou pas... Ca va très vite tout ça, hein...

199 M – D'où l'intérêt de l'explorer, si tu es toujours d'accord qu'on regarde un peu comment dans la réalité du geste tu t'y prends... le fait que tu viens de retrouver que tu utilisais tes deux mains.

200 J – J'utilise toujours mes deux mains...

201 M – Sans doute... Et donc ce matin là, donc si tu veux bien on revient dans la situation de ton fils, tu avais cette main caressante, l'autre qui exécute. Alors d'après toi, ce serait laquelle qui exécute et laquelle qui caresse...

202 J – Alors, une fois... En général, c'est la droite, je suis... je sais... la main droite est une main qui pour moi, est... Mais la gauche suit toujours... Elle est toujours un petit peu en retrait... mais, heu... elle est toujours là. Par contre je me souviens... Une fois que j'ai posé ce garrot, je me souviens de lui avoir pratiquement pas serré... Parce qu'il avait des veines qui pouvaient permettre presque de le faire comme ça... Je revois ces gros troncs de veines j'aime bien piquer des gros troncs bien ressortis... (3sec..)

203 M – Oui, et donc...

204 J – Alors, après je lâche pas... J'veux dire que quand j'enlève mes mains je ne les enlève pas... Comment je fais... Attends, Je ne le enlève pas comme ça (elle élève les 2 bras haut devant elle), c'est-à-dire je les enlève pas en l'air.

205 M – Hum, hum

206 J – Je les enlève en descendant.

207 M – Tu les enlèves en descendant

208 J – Je sais que je fais toujours (elle tape de la main sur la table) avec ma main gauche, je tape un petit peu sur le... (sourire, elle tape de nouveau sur la table).

J'arrive... sur le bras (rire) l'avant bras interne..

209 M – Intérieur de l'avant bras. Donc, tu fais ça avec ta main gauche et en descendant. Tu fais toujours comme ça et alors, tu l'a fait aussi ce matin là...

210 J – En fait, en voyant mes mains, je revois les mains de ce monsieur.

211 M – De ce monsieur ?

212 J – De l'anesthésiste qui m'avait montré ça, m'avait !...

213 M – Donc tu revois ces mains là...

214 J – Et moi je voulais...

215 M – Attends, attends... Est-ce que tu veux que l'on explore ce moment où justement tu semblerais avoir

appris ce geste de pose du garrot, là ? Est-ce que tu veux que l'on explore ça... On peut prendre une bifurcation... Puisque tu me dis "je revois", on peut peut-être aller voir de ce côté là ?

216 J – Je revois, parce que...(un temps)

217 M – Qu'est-ce que tu revois ?

218 J – Voilà, c'est à la Pitié Salpêtrière, c'est en neuro-chirurgie, j'avais 19 ans...

219 M – Oui...

220 J – Oui,... tout juste, 18, je sais plus, enfin...

221 M – Hum, hum...

222 J – Tout juste commencé... C'étaient mes premières intraveineuses... Et je me souviens d'avoir...(fort et enjoué) Mais je revois le geste !.. mis le garrot devant lui

223 M – Bien.

224 J – Alors qu'il n'était pas là pour me regarder... (1 sec.)... Je me souviens avoir tiré le garrot, mais... perpendiculairement au bras, mais .. C'est fou ! mais d'une hauteur ! Peut-être que j'amplifie, j'sais plus, mais j'ai l'impression que je revois le garrot comme si j'avais tiré sur un... quand on est enfant sur un chewing-gum ! (rire) C'est fou comme truc !!

225 M – Donc...

226 J – Et il est arrivé en disant "Oh là petite !..." (rire). D'ailleurs ça m'a fait monter les larmes aux yeux parce que je trouvais que.. qu'il était allé fort quoi... Ca l'avait effrayé de me voir faire comme ça.. Il me dit : "T'es en train de me bousiller toutes les veines de ce malade.. Attends un peu !" Et comme il a vu que j'étais troublée, il m'a dit : "Regardes..." Il m'a prise par le bras, il m'a mis de côté. (comme pour elle même) : il m'a mise sur le côté...

227 M – Mise sur le côté de quoi ? du malade ?

228 J – A côté de lui, sur le côté; il y avait le lit...

229 M – Oui...

230 J – C'était des gens dans le coma. Y avait l'anesthésiste qui était là, y avait le malade, bien sûr.

231 M – Oui...

232 J – Il me dit : "Mets toi là ! Et regardes !". Alors, il m'a fait voir et il m'a dit (à peine perceptible) : "Un garrot, ça se met... comme un ruban", qu'il me disait toujours (rires)

233 M – Comme un ruban...

234 J – Comme un ruban !! (rires).. "Et tout doucement..." Et je... Et je ... Et j'étais épatée de voir.. Subjuguée de voir ses mains... heu, douces...

235 M – Hum, hum... qui caressent...

236 J – Voilà ! Parce qu'après je me souviens, quand il a eu fini de me montrer, parce après il m'a montré une intraveineuse, mais quand il a eu fini de montrer, il a eu ce geste sur mon bras. (Elle mime le geste sur son bras). Il a fait sur mon bras de la même façon.

237 M – Bien, alors ça a été un point important que tu viens effectivement de retrouver là.

238 J – C'était en 65.

239 M – Oui, donc 33 ans... Mais si on revenait à la situation. On continue d'explorer si tu veux la situation de ton fils là,

- 240 J – Oui.
- 241 M – Est-ce que tu as conscience d'avoir répété ce geste caressant comme tu l'as dit tout à l'heure...
- 242 J – Pas tout à fait...
- 243 M – Là donc, on était là, tu avais posé le garrot et tu viens de quitter le bras en descendant.
- 244 J – Oui...
- 245 M – Et qu'as-tu fait ensuite là ?
- 246 J – Alors je me suis tournée...
- 247 M – Hum...
- 248 J – J'ai pris (1sec.) le matéri...Enfin le... Alors... J'ai pris avec la main droite...
- 249 M – Oui
- 250 J – Parce que je suis droitière.. J'ai pris le matériel...
- 251 M – Quand tu dis le matériel, c'est...
- 252 J – C'est-à-dire : le corps, l'aiguille que j'avais préparé (elle fait les gestes en même temps)
- 253 M – Hum...
- 254 J – Le tube, je le présente dans le corps, parce que je l'appuierai juste au dernier moment.
- 255 M – Hum...
- 256 J – Donc, ça me fait un matériel tout monté.
- 257 M – Oui.
- 258 J – Prêt à...
- 259 M – Oui... Oui...
- 260 J – Ensuite... heu... ma main gauche... J'ai le coton avec de l'alcool... Et... Heu... Je... J'ai passé sur sa veine en remontant... D'abord son bras attend... (2 à 3 sec.)
- 261 M – On va essayé de retrouver le moment hein ? Donc tu viens de te retourner là... Tu viens de te retourner... Tu as dans la main droite... Tu prends le...
- 262 J – Il est assis en bas de l'escalier
- 263 M – Voilà, il est assis en bas de l'escalier...
- 264 J – Il est assis sur un espèce de truc mou... (2 sec)
- 265 M – Oui... A quoi tu vois que c'est mou ?
- 266 J – Ben parce qu'il bouge...
- 267 M – Ah oui...
- 268 J – Je lui dis : "tiens-toi quelque part, à ..." (brusquement) Ah oui ! Il s'est tenu avec son autre bras à la ... à la...
- 269 M – A la rampe de l'escalier...
- 270 J – Pas à la rampe, à la barre là... (elle fait un geste de la main droite devant elle désignant vaguement un poteau imaginaire)
- 271 M – Au pied de l'escalier.
- 272 J – Voilà. (2sec. et reprenant très bas et lentement) Là.. il s'est tenu comme ça... Là... Je revois sa jambe allongée, l'autre est pliée, le bras où je vais piquer... Donc, je lui fais mettre le bras sur son genou... en bas...
- 273 M – Hum...
- 274 J – Je lui demande de serrer la main... (2sec.) C'est là où je mets le garrot. (2sec.)
- 275 M – Ah donc tu l'avais pas... Donc on revient
- 276 J – C'est là où je mets le garrot... C'est là où j'ai mis le garrot... Après j'ai fait avec les gestes que j'ai expliqué.
- 277 M – Donc les gestes c'était bon, très bien...
- 278 J – Oui... Bien... Je me retourne, je ne lui lâche pas le bras...
- 279 M – Oui...
- 280 J – Je me retourne... Heu... Je prends le matériel. Je ne lui lâche pas le bras. En fait, je lui tiens le poignet...
- 281 M – Tu lui tiens le poignet.
- 282 J – Avec la main gauche... Je prends le matériel avec la main droite (4 sec.) Je m'approche de lui... C'est là, je lâche le poignet, je prends le coton... (2 sec.) Ah oui... Je prends le coton, je remonte sur sa veine et je repasse ma main dessous comme j'ai fait tout à l'heure pour le garrot...
- 283 M – Hum...
- 284 J – Et avec... (elle esquisse un geste de la main gauche et le suspend) (3 sec)
- 285 M – C'est avec l'autre main (4sec.)
- 286 J – Attends, je re décompose mon geste...
- 287 M – Oui, vas-y...
- 288 J – (très bas et très lentement) Parce qu'il y a quelque chose que je revois... En fait... Je prends le coton (2 sec.) Je passe sur le... la veine en remontant... En fait je ne touche pas à sa veine du tout.. Et j' le fais rarement. J'le fais pas d'ailleurs... (2sec.)... Si, avec ma main gauche... Je me mets ... (elle déplace son corps sur la chaise) Alors je mets mon corps un peu de biais... Je suis accroupie...
- 289 M – Hum...
- 290 J – Parce que là je suis obligée... Je... Avec mon pouce... Je tir... Je tiens la veine... Voilà, ma main est dessous son bras. (elle fait le geste d'une main sur son bras)
- 291 M – Oui...
- 292 J – Je tiens la veine. Je la tiens, mais à peu près...ssssss... à peu près cinq centimètres en dessous où je vais piquer...
- 293 M – D'accord
- 294 J – Je la... Hop, j'appuie. J'appuie avec mon pouce.
- 295 M – Tu appuies avec ton pouce.
- 296 J – J'la tiens, oui et mon... mon...ma main passe sous son bras. Je teins son bras.
- 297 M – Hum.
- 298 J – Je prends mon... Après c'est plus rien du tout. Je prends mon... mon aiguille.
- 299 M – Oui...
- 300 J – Avec mon piston. Ca c'est un jeu de main, c'est obligatoire... Je prends mon aiguille... (2 sec.). Et là... Je pique... Je pique... Je... Je pique un tout petit peu sur le côté et hop je redresse! (elle joint le geste à sa verbalisation).
- 301 M – Hum... Hum... Tu piques sur le côté... de la veine ?
- 302 J – Ouais... un tout petit peu et hop je redresse. Je rentre dans la veine après. Je pique jamais, ça je l'ai jamais fait, droit dedans.
- 303 M – Quand tu piques sur le côté, qu'est-ce que tu cherches à... Qu'est-ce que tu cherches ?
- 304 J – Alors ça c'est..., c'est ce monsieur qui m'a appris ça... J'ai toujours fait comme ça ! Parce que il m'a ex-

pliqué que si la veine est très belle pas de problème, mais si la veine est fuyante, ça évite que, en la piquant, elle fuit sous l'aiguille, si on la prend dans le sens de... de... de sa fibre.

305 M – Oui...

306 J – Et le fait de la prendre un tout petit peu... C'est ça que j'ai pas appris aux gens !... de la prendre, mais infime... de la perc.. de la traverser un petit peu de biais...

307 M – De biais et sur le côté, l'attaquer par le côté et de biais...

308 J – Mais vraiment c'est infime...

309 M – Oui, très bien...

310 J – Hop, après elle ne peut plus... elle ne peut plus filer sous l'aiguille, parce que très souvent ce qui se passe c'est que quand on pique, comme ça, le temps qu'on traverse la peau, hop, la veine se contracte et bouge...

311 M – Et bouge...

312 J – Alors que si on prend, heu... sur le côté, on a le temps de rentrer de traverser la paroi et après de... de... de pouvoir l'enfiler correctement.

313 M – Hum, hum... D'accord, très bien...

314 J – Elle est beaucoup plus accessible...

315 M – Et pour ton fils.

316 J – Alors là, je sais que j'ai fais pour lui de la même façon...

317 M – Oui

318 J - J'ai donc piqué... Ca fait un... un petit ressaut. Hop...

319 M – Un petit ressaut et ...

320 J – Mais c'est infime hein sur le côté, c'est infime... D'abord une veine ça a une paroi très fine, donc c'est infime... Hop je m'enfile dedans... (1sec.) j'ai appuyé sur le... le flacon...

321 M – Hum...

322 J – J'ai... Alors là j'ai lâché aussitôt ma vei... ma main gauche. J'ai enlevé très très doucement le garrot.. Hyper doucement... Parce que... heu... Ouais, c'est un geste extrêmement lent, parce que si on l'enlève trop vite ça fait bouger, ça peut faire bouger l'aiguille.

323 M – Oui...

324 J – J'ai remis ma main sous son bras... En fait le garrot je m'en suis pas occupé, il est tombé sur ses genoux, j'sais pas où... (2 sec, puis très bas et lentement) J'ai enlevé mon vacutainer... J'ai pris... J'ai... J'ai pris le coton qui était resté dans ma main.

325 M- Oui... dans ta main...

326 J – Je l'ai ramené...(elle fait les gestes). J'ai tiré le vacutainer... Je m'en suis pas trop occupé, parce que maintenant ce n'est plus d'actualité... J'ai mis une pression douce...

327 M – Hum, hum....

328 J – J'ai maintenu la pression douce... Et j'ai mis un petit heu... .. J'lui ai demandé de le tenir, et de surtout pas plier le bras... Ca c'est hyper important... J'lui ai demandé d'appuyer et de pas plier le bras... Et... je lui ai mis un petit pansement (2sec, puis très bas presque inaudible) : On a rigolé...

329 M – Oui...

330 J – J'ai tourné mes tubes... Puis après... (2sec.) Ben c'était fini...Pas d'hématome...

331 M – Et lui, il a dû replier le bras ? Non ?

332 J – . Non. Je lui avais demandé de ne pas plier le bras, parce que je lui avais expliqué le pourquoi... Jamais replier le bras, parce que la veine vient d'être attaquée, et le fait d'attaquer la veine, si on plie le bras, ça la fait éclater, il y a un hématome qui peut se former... Voilà... (2sec.)... Jamais... Jamais !

333 M – Ah bien, jamais plier le bras... Très bien...

334 J – Et ça c'est à enseigner ça... Ca, je viens de m'apercevoir que c'est très important à enseigner... Parce que le fait de... de... tout le monde peut le comprendre... Quand on retire l'aiguille, il suffit de faire une pression, l'hémostase va se faire avec les plaquettes et le fibro. Si on plie, on va donner une, une.... élargir le.. le...

335 M – Le trou, oui...

336 J – Quand on va déplier, on va détruire le caillot qui est en train se former, et un hématome va se faire... Le sang va passer sous la peau...

337 M – Sous la peau...

(un temps de 3 sec.)

338 J – En fait, c'est fou tout les gestes que je peux faire... Alors que ça va à une vitesse extraordinaire !

339 M – Et tu ne te rends pas compte que tu les fais...

340 J – Je crois que dans ma carrière... J'ai travaillé à la Pitié, j'ai travaillé à Cochin, je crois que je... Je peux pas dire que j'ai pas... Très souvent on venait me chercher parce que... je crois que j'ai pas... j'en ai peut-être loupé une, mais ça été par inattention, et même dans les veines très profondes, ça marche...

341 M – Donc Jeannine, je te propose de faire un petit point par rapport à cette situation, qu'est-ce le fait de verbaliser cela a pu te faire resurgir de plus ?

342 J – Eh bien, ça me fait resurgir... Ca me renvoie au moment où j'enseignais, hein...

343 M – Ouais...

344 J – Je leur disais que c'était pas difficile !(rire)...

345 M – Oui...

346 J – Je suis allée trop vite dans les gestes, et faire que l'autre puisse s'appropriier les gestes... J'suis allée beaucoup trop vite, déjà...

347 M – Donc tu prends conscience de ça : que tu allais trop vite quand tu le faisais.

348 J – Beaucoup trop vite ! Parce que c'est pas évident de mettre un garrot, je viens de m'en rendre compte... Heu... (2 sec.) Je suis allée trop vite... Sûr... Et puis aussi, je crois aussi que j'ai pensé que..., que... heu... c'est sûr que puisque j'y arrivais, les autres devaient y arriver...

349 M – Hum, hum...

350 J – Je sais que je faisais faire les prises de sang sur des élèves, je leur faisais faire, on avait le droit à l'époque... Et heu... mon erreur encore une fois, c'est que lorsqu'elle ne réussissaient pas, je le faisais devant elles... et ça s'arrêtait là...

351 M – Oui...

352 J – Je disais toujours : " Vous piquez un petit peu, vous faites bien la veine !" , voilà... je vais te dire comment je disais... Je disais : "Vous prenez la veine, vous vous mettez comme ça, vous piquez un petit peu de biais et vous redressez !" Mais ça veut rien dire ! c'est juste effleurer la veine...

353 M – Hum... Hum...

354 J – Au lieu de la prendre bien dans le sens du courant veineux, la prendre un tout petit peu sur le... un tout petit peu sur le côté... Et une chose hyper importante dont je viens de me rendre compte aussi, il faut que le biseau soit... en l'air, mais en l'air... heu...

355 M – Le biseau de l'aiguille.

356 j – Le biseau de l'aiguille,...mais absolument pas... Il faut qu'il soit vraiment dans le sens... Même si tu piques sur le côté, il faut qu'il te regarde ce biseau ! Tu vois...

357 M – Hum, hum... La grande gouttière en dessous...

358 J – Et puis, il te regarde, il faut que... (1sec). tu vois, je revois le geste en... en... Il faut que tu aies le passage entre le corps et la seringue ou si c'est un vacutainer, un système monté, il faut que tu aies le passage pratiquement d'un doigt en dessous, entre là où tu vas piquer et le .. Et ça j'aurais dû leur dire... Tu vois, il faut qu'il y ait le passage d'un doigt...

359 M –Très bien... Et donc, je te propose pour la deuxième partie de reprendre, parce que cela peut-être aussi nous éclairer, le geste que tu as repris chez ta collègue qui ne savait pas le faire,

360 J – Qui savait faire, mais...

361 M – Qui savait faire mais qui ne le réussissait pas, quelque chose comme ça.. C'est à dire l'autre situation que l'on avait pas choisi d'abord. Je te propose d'aller explorer, voir justement, ce que tu as fait de différent d'elle à propos de ce geste.

362 J – Alors, ce que j'ai fait de différent, mais vraiment, c'est très simple par rapport à ce que je viens de décomposer maintenant... (Un temps). Oui, je veux bien.

363 M – Donc, si tu veux bien, on essaie de voir ce ... heu ce moment. Je te propose d'explorer ce moment là. D'accord ?

364 J – Oui.

365 M – Alors, tu laisses revenir à toi cette situation là, et tu me fais signes quand tu voudras bien en parler.

(3 sec.)

366 J – Heu... Je me souviens de la situation du geste...

367 M – C'était où, exactement ?

368 J – C'est ça que je me souviens pas... J'arrive pas à me rappeler... (2 sec.)

369 M – C'était à quelle occasion ?

370 J – C'était à l'occasion d'une... C'était... heu .. à l'occasion d'une ..heu ... d'une évaluation... heu... (2sec.) d'une élève infirmière... mise en situation professionnelle...

371 M – Oui, c'était dans le lieu où tu travailles ?

372 J – C'est ça que je ne me souviens pas... C'est marrant, j'arrive pas à retrouver le...

373 M – Bon ça ne fait rien... Si tu retrouves la personne... ou si tu retrouves la situation...

374 J – Il me semble que c'est une fille qui avait des lun... C'est marrant parce que j'étais... tellement axée sur... cette pauvre femme... qu'on était en train de piquer...

375 M – Et c'était qui cette pauvre femme qu'on était en train de piquer ?

376 J – Une malade, oui...

377 M – C'était une malade. Donc c'était en grandeur réelle quoi, c'était donc une situation en grandeur réelle.

378 J – Oui...

379 M – Ca se passait donc dans l'hôpital ?

380 J – C'est ça que j'arrive pas à me rappeler.

381 M – Ca ne pouvait pas être dans une salle de cours alors ?

382 J – Ah non !

383 M – Donc c'était dans l'hôpital... Est-ce que tu revois cette personne ? Est-ce que tu la revois et est-ce que tu peux évoquer ce moment ?

(4 sec.)

384 J – C'est marrant parce que je ne revois pas... Il y avait le lit et la personne... Je ne revois pas le... le... pour l'instant.

385 M – Bon et bien écoute, tu ne revois pas... Mais il y avait le lit, la personne e t celle qui faisait l'intraveineuse aussi non ?

386 J – Ah oui,

387 M – C'était qui ?

388 J – C'était une infirmière

389 M – Une élève infirmière ?

390 J – Une infirmière !

391 M – Une infirmière.

392 J – Oui.

393 M – Alors attends, il y a quelque chose que je ne comprends pas : c'était lors de l'évaluation d'une élève infirmière et ce n'était pas elle qui faisait la piqûre ?

394 J – Parce que dans les chambres il y a deux personnes. Et puis il y avait une infirmière en difficulté.

395 M – Ah c'était une infirmière en difficulté... ?

396 J – Parce que nous on a pas le droit de toucher aux soins, hein... On n'est pas... on est sortis du circuit, donc on a plus le droit de faire de soins... donc on y va en évaluation, mais il y avait... C'était une infirmière, oui...

397 M – Qu'est-ce que tu appelles une infirmière en difficulté ?

398 J – Ben c'est-à-dire que elle n'arrivait pas à attraper comme elle disent, ça c'est notre jargon, à attraper la veine...

399 M – Donc, bon.. mais ce n'était pas elle qui passait l'évaluation ?

400 J – Non, du tout du tout... C'était d'autant plus facile... Alors je me souviens m'être approchée...

401 M – Oui, tu t'es approchée...

402 J – Oui, maintenant je vois, attends... attends... je revois le lit, c'est celui qui était le long du placard (elle fait le geste). Je suis obligée de voir comme ça, hein...

403 M – Mais au contraire... Donc tu vois le lit là... c'est une image qui te vient. Est-ce que tu peux dire comment était cette image ?

404 J – C'était le long d'un placard... Ca devait être ici, car je vais tellement dans beaucoup d'hôpitaux que je n'arrive pas à me rappeler le quel...

405 M – C'est normal, oui...

406 J – Parce qu'il ne m'est resté que ce flash de... Alors, je vois cette infirmière, là par contre j'arrive. Alors le lit, cette dame,... cette dame dans les soixantaines d'années... (2 sec.), fatiguée... (2 sec.)... Et... je me souviens qu'elle avait les bras, ce qui est normal, hein, il n'y a rien d'anormal là dedans, tout bleus.(2sec.). Parce que... (2 sec.) il y avait eu beaucoup de prises de sang.

407 M – A cause des prises de sang. D'accord. Donc tu revois cette dame, et puis... tu étais où toi ?

408 J – Moi, j'étais debout, entre les deux lits.

409 M – D'accord, entre les deux lits...

410 J – Et je sais que j'ai dit à cette infirmière... Je lui ai dit.. heu...: "elle est difficile à piquer..." Et elle m'a répondu : "On ne peut plus y arriver"...

411 M – Ah oui...

412 J – C'était pas une mauvaise infirmière, hein... mais un moment où l'on ne peut plus...

413 M – Oui, elle était en difficulté de trouver la veine. Ce n'est pas qu'elle ne savait pas faire.

414 J – Ah, non, non, non ! Du tout, du tout...

415 M – Et donc, qu'est-ce qui s'est passé à ce moment là ? Quand elle te dit on ne peut plus la piquer, que faisait-elle ?

416 J – Ben elle essayait quand même, avec des aiguilles hyper fines, des aiguilles hyper fines...

417 M – D'accord.

418 J – Et elle essayait de lui faire le moins de mal possible...

419 M – Bien sûr, et tu faisais quoi toi à ce moment là ?

420 J – J'avais envie...

421 M – Tu avais envie...

422 J – Je me souviens que j'ai dit : "est-ce que je... je .. je... peux lui proposer d'essayer... (2 sec.) Je savais pas trop... Je me souviens que j'étais ennuyée et que j'avais très envie... Il y avait longtemps hein que je n'en avais pas fait, donc, c'était risqué..."

423 M – Ah oui, donc...

424 J – Avec un matériel que je ne connaissais pas en plus

425 M – D'accord... Donc, qu'est-ce qui se passait ?

426 J – Elle avait mis son garrot, elle cherchait en palpant... les bras en bas... Et... heu... moi j'avais vu que le garrot était trop serré... J'avais vu que ça durait beaucoup trop longtemps... Et j'avais vu qu'elle n'avait pas.. et que... qu'elle ne piquait pas où il fallait... C'est-à-dire compte tenu de l'état des bras, moi j'avais repéré autre chose...

427 M – oui, par exemple, c'était quoi ?

428 J – Eh bien à partir du moment où elle avait piqué beaucoup trop haut, au départ, puis après piquer en bas donc la veine était poreuse...Elle pouvait pas piquer,

fallait qu'elle pique au-dessus forcément... Quand tu commences à piquer au milieu du bras, ce qui est en dessous est foutu, hein...

429 M – Ah, oui... faut remonter plutôt sur la veine...

430 J – Faut commencer quand tu as beaucoup de trucs à mettre, par le bas...

431 M – Oui, et elle essayait plutôt de piquer en dessous...

432 J – Ben oui... Elle faisait ce qu'elle pouvait, hein !

433 M – O.K. donc toi tu avais pointé que ce serait plutôt en dessous qu'il aurait fallu piquer. Et qu'est-ce qu'elle faisait, elle palpait et...

434 J – Alors elle me dit : " Ecoutez, je suis très ennuyée de vous proposer ça !! Mais je comprends, j'ai déjà été en difficulté comme ça..."

435 M – C'est toi qui dit ça ? Parce que tu me dit : elle me dit, mais c'est toi qui dit ça ?

436 J – Oui, elle me dit : "On ne peut plus la piquer..."

437 M – Et toi tu réponds :

438 J – Moi je lui dit "Ecoutez, moi je veux bien essayer si vous voulez...Ca m'est déjà arrivé..." J'ai essayé de ménager sa susceptibilité... Je dis : "je veux bien essayer..." Elle me dit : "Mais au contraire, si vous voulez, je veux bien...On ne peut plus y arriver" C'est vrai que c'était... (2sec.) je me souviens que je suis sortie... Je suis allée me laver les mains...(4sec.)J'... j'ai pris le matériel qu'elle avait... On a changé d'aiguille...

439 M – C'est ça, tu as pris le matériel Là ?

440 J – Oui, avec une nouvelle aiguille...

441 M – Une nouvelle aiguille... Et alors ?

442 J – L'élève est venue,... elle était derrière moi... J'ai mis... J'ai enlevé le garrot

443 M – Tu as enlevé le garrot...

444 J – (2sec.) Au lieu de mettre le bras en bas, complètement, je l'ai mis sur le lit...

445 M - Hum...

446 J – Comme je l'avais fait pour mon fils sur le genou...

447 M – Oui d'accord... Cette fois là sur le lit...

448 J - Oui, là je revois, j'ai refait encore le même geste...Alors j'ai caressé avec la main... J'ai parlé à la dame...

449 M – Oui...

450 J – Je lui ai dit : "On essaie pour la dernière fois... vous allez voir... heu.. on va essayer de piquer ailleurs à un endroit où ça ne fait pas trop mal.. Parce qu'ici, ça fait très très mal, ici (elle désigne un endroit à l'intérieur du coude ouvert) J'ai mis du temps... (2 sec) J'ai mis du temps, j'ai laissé le bras se reposer un petit peu..."

451 M – Tu dis : "j'ai mis du temps" mais tu faisais quoi alors... ?

452 J- C'est à dire, j'ai massé le bras.

453 M – Pendant ce temps tu massais le bras...

454 J – A l'horizontale... Enfin pas du tout en position... heu... pas du tout la main en bas... La main, heu... sur le lit, allongée sur le lit. (2sec.). Et puis je ne lui ai pas dit que j'allais lui faire, en fait...

455 M – Tu ne lui pas dit que tu allais...

456 J – Que j'allais lui faire cette prise de sang... Je ne lui ai rien dit à la dame...
 457 M – Parce que tout à l'heure tu as dit...
 458 J – Non mais, je lui ai dit : "je vais essayer..."
 459 M – Hum, hum...
 460 J – Je lui ai mis son bras sur le lit,... Je lui ai massé son bras... et après je ne lui ai plus dit ce que j'allais lui faire... C'est-à-dire que je lui ai installé le bras... Quand je dis du temps, j'ai bien mis dix minutes...
 461 M – Dix minutes... Tu as fait quoi dans ces dix minutes ?
 462 J – Rien. Je me suis assise à côté d'elle...
 463 M – Oui...
 464 J – Dans une chaise...
 465 M – Tu n'as rien fait ?
 466 J – J'ai rien fait. Je lui ai massé le bras.
 467 M – Oui, d'accord. C'est rien.
 468 J – Et je lui ai parlé.
 469 M – Et tu lui as parlé...
 470 J – Elle m'a raconté sa... sa vie...
 471 M – Oui, très bien... donc.
 472 J – je lui ai parlé, non ! Enfin je lui ai lancé des choses et elle m'a parlé... Et moi je... je suis rentrée dans... avec elle quoi...
 473 M – D'accord... Donc...
 474 J – Et puis, un moment... Alors j'avais mis. Si ! J'avais mis le garrot sous le bras dans le lit...
 475 M – Dans le lit...
 476 J – Puis un moment donné, je lui ai mis ce garrot... mais très peu serré.
 477 M – Oui...
 478 J – Toujours pas le XXX en bas... Je me souviens je... je lui ai mis ce garrot... l'infirmière était partie, et elle est revenue...
 479 M – Pendant que tu mettais le garrot, elle est partie...
 480 J – Pendant le... Le temps que je lui massais le bras... J'ai je vais pas lui faire tout de suite, j'ai du temps, je vais pas lui faire tout de suite...
 481 M – Ah O.K. Bien...
 482 J – Elle est partie, puis elle est revenue... Elle était avec moi, hein... Je veux dire que... elle prépare... Enfin on le faisait ensemble.. C'est pas du tout...
 483 M – Je comprends bien. On dit ce que tu as fait exactement.. Oui, c'est ça... Sachant qu'elle et à côté... et qu'elle navigue...
 484 J – Voilà.. mais ensemble... Alors je me souviens... Je revois ce bras, complètement violacé... Et le garrot, je lui ai mis plus doucement... Je lui ai fait étendre la main et pas serrer la main...
 485 M – Oui...
 486 J – Voilà (2sec.) J'ai pris c'était une épicroanienne : une aiguille qui a des ailettes... Je la revois bien cette aiguille...
 487 M – Oui...
 488 J – J'ai pris cette aiguille, j'ai plié les ailettes... (elle esquisse un geste des doigts)
 489 M – Hum, hum... Et comment tu fais quand tu plies les ailettes, tu presses ?

490 J – Oui... Je les prends et je les relève, et je tiens l'aiguille par les ailettes (elle exécute le geste en même temps). Voilà...
 491 M – (exécute le même geste en miroir) Tu tiens l'aiguille par les ailettes...
 492 J – Oui... Je tiens l'aiguille par les ailettes, oui... Et puis ensuite... je fais ça de la main droite... Avec la main gauche, j'ai passé sur la face extérieure de son bras... J'ai passé un tout petit coton d'alcool en remontant, et jamais en redescendant, j' revois bien mon geste, je fais toujours comme ça...
 493 M – Oui... en remontant...
 494 J – C'est-à-dire du bas vers le haut et du bas vers le haut... je recommence... Mais c'est important... J'ai tenu avec ma main...
 495 M – C'est-à-dire que tu ne le frottes pas en aller et retour...
 496 J – Jamais, jamais...
 497 M – D'accord.
 498 J – (2 sec.) Je.. J'ai... Alors... J'étais sur le côté... (2 sec.) Là je revois bien sa veine... Toute petite.. hyper fine... J'ai pris un tout petit peu. J'ai tenu sa veine avec ma main... j'ai entouré son bras, j'ai tenu... Je me souviens que je ne pouvais pas l'entourer complètement comme elle avait un gros bras... J'ai donc tenu sa veine bien comme il faut... et, j'ai essayé... j'ai pris, mais alors vraiment comme un point de couture, (2 sec.) enfin, je crois...
 499 M – Hum, hum...
 500 J – J'ai pris un tout petit peu de biais... la veine, je sais que ça l'a poussée...
 501 M – Ca a poussé la veine donc...
 502 J – Je la voyais sous sa peau... et hop, j'ai redressé, et je me suis enfilée dans cette petite veine...
 503 M – Oui...
 504 J – J'étais super contente et le sang est monté dans l'épicroanienne, ça y est alors là, immédiatement, mais immédiatement, j'ai enlevé le garrot...
 505 M – Oui...
 506 J – J'ai pas du tout du tout, heu... Je ne suis pas allée vite, j'ai continué à bien, bien toucher la... le bras de la dame... Hop, j'ai branché..., après c'est autre chose, hein... J'ai laissé monter le sang, j'ai branché la perfusion... Et ensuite, c'est pas moi... Elle a mis le pansement, c'est plus moi qui l'ai fait après... Mais je revois ce biais et repartir dans la veine...
 507 M – Oui, c'est donc ce biais...
 508 J – Oui, ce petit truc qui fait que cette toute, toute petite... infime, qui fait...
 509 M – Qui fait que tu ne partes pas dans le sens de la fibre ?
 510 J – Hop, si je suis sûre, maintenant que je revois bien sa veine .. Je la vois qui bouge sous cette aiguille, je suis sûre que si j'avais pris la veine bien de front, elle filait sous mon... mon aiguille, je ne pouvais pas l'avoir... Ca c'est sûre... parce que au moment où je l'aurais prise, je serais rentrée, la veine serait allée sur le côté et je la traversais... C'était sûr...

511 M - D'accord, très bien... Alors donc est-ce que c'est cela qui fait ta... qui fait la qualité de ton geste ?

512 J - Je crois que la qualité c'est le fait de ne pas traumatiser le bras...

513 M - Oui...

514 J - C'est-à-dire de lui amener le sang là où tu veux piquer du bas vers le haut... ?

515 M - Oui, et qu'est-ce que tu fais pour cela ?

516 J - Jamais de revenir de bas en haut... (suite à l'air surpris de M) : De haut en bas pardon !!

517 M - Oui...

518 J - C'est de ne pas serrer le garrot... de trop ! Ou le serrer mais pas trop... (2sec.) Ne pas faire serrer la main comme un malade...

519 M - Hum...

520 J - Ne pas faire mettre le bras trop, trop... en déclive... D'aller vite... Et de prendre ce petit geste... qui fait que tu tiens bien ta veine... bien, tu la maintiens...

521 M - Hum, hum...

522 J - Tu la prends en traître un peu... (rires...) C'est à dire que tu la prends un tout petit peu sur le... sur le ...

523 M - Sur le côté... Pour la biaiser un peu, et pas prendre dans le fil des fibres...

524 J - Voilà ! Tout à fait... Parce que si tu prends dans le fil...

525 M - Prendre plusieurs fibres de façon à ce qu'elle soit...

526 J - Voilà ... Parce que si tu la prends bien dans le fil... Si c'est une veine... On appelle ça "une veine qui roule"

527 M - Oui.

528 J - Si c'est une veine qui roule, elle va rouler et tu la traverses...

529 M - Et puis surtout que c'est un peu élastique, donc tu la traverses !

530 J - Et tu te retrouves en dehors de la veine...

531 M - De l'autre côté...

532 J - De l'autre côté... Donc au lieu d'avoir un trou, tu en as deux... Et après quand tu la repiques, ben c'est un troisième trou... Et quand tu places une perfusion, c'est poreux...

533 J - Oui, oui, d'accord...

534 M - Tu comprends ce que je veux dire ? (regardant mon bras en riant !) : je t'en ferais bien une, moi, tu verrais !!

535 M - Oui, oui, je te remercie !... T'es super !... Bien alors Jeannine, est-ce que cela t'a apporté quelques éclaircissements ? Est-ce que cela t'a permis de mettre en mots des choses que tu faisais, mais dont peut-être tu n'avais pas conscience ?

536 J - Je ne m'étais jamais posé la question... Je ne m'étais jamais posé la question... Je savais, ... Je me disais quand même : "je sais bien faire"... C'est vrai que plusieurs fois, j'ai été super contente, j'en étais presque fière de mes intraveineuses... parce que quand il y avait un malade difficile, j'aimais ça....

537 M - Hum, hum...

538 J - Mais c'est tout ce que je sais bien faire !!... Comme infirmière, ça et la relation... le reste !! (rires)

c'est pas génial !!... Mais heu... je pense que c'est quelqu'un qui a su... heu...

539 M - Te communiquer les bons gestes...

540 J - Me communiquer les bons gestes...

541 M - Quand on dit communiquer, c'est bien te les communiquer, c'est-à-dire pas te montrer pour que tu fasses pareil... C'est-à-dire de faire toute la médiation pour que ce geste devienne un geste d'expert et de professionnel.

542 J - Voilà... C'est-à-dire qu'il m'a... Il m'a, il m'a... il m'a... il m'a fait quelque chose que j'aurais dû faire autres, c'est-à-dire que, il m'a dit : "regarde ce que tu fais... ce que tu penses en faisant ça... Et heu... Et, et, et ... le fait d'avoir pris conscience au départ que je serais trop le garrot... que j'allais trop vite... que je... je faisais pas attention suffisamment à l'autre, eh bien a fait que ça m'a fait reprendre tous les gestes... Par contre, ce que je ne comprends pas, c'est que je l'ai enseigné quand même pendant 15 ans, même 19 ans, ce geste, et je ne suis pas sûre de l'avoir transmis complètement... (3 sec.)

543 M - Ce que je voulais te demander plus précisément, c'est est-ce que ce moment d'explicitation t'a fait prendre conscience de ça ?

544 J - Oui... (sans conviction apparente)

545 M - Plus ?

546 J - Ca m'a fait prendre conscience de ça oui, tout à fait...

547 M - De ce que tu faisais de différent un peu des autres ?

548 J - Oui, tout à fait...

549 M - Qui donnait la qualité de ton geste.

550 J - Oui...

551 M - Et ce que tu regrettes c'est de ne pas l'avoir communiqué assez comme tu aurais voulu... C'est-à-dire que si tu avais pu verbaliser avant cette expertise, tu l'aurais peut-être mieux transmise.

552 J - Sûrement, oui... Je pense que l'aiguille, heu... je pense que ça... j'en étais tout à fait consciente.

553 M - Ce serait donc là que se tiendrait la qualité de ce que tu faisais de plus ?

554 J - Une qualité... dans certains cas, je ne veux pas dire que ça peut, c'est pas... Rien n'est absolu, hein... Par contre, je pense que la qualité de la préparation, la pose du garrot, ça, je ne savais pas, hein... Que je... j'avais, que je faisais autant de gestes...

555 M - Hum, hum...

556 J - Et également, heu... la fin de la... de la prise de sang, ou de l'intraveineuse est extrêmement importante... C'est que, il faut penser à l'autre, quoi; à l'autre... A l'autre intraveineuse qui va venir après

557 M - J e comprends... Le problème que tu dis, c'est que si cela se répète, etc..

558 J - Et je me dis que en fait, quand... Là, je viens de te parler... C'est... Par contre, je reviens sur ce que je disais : c'est extrêmement simple et extrêmement difficile...

559 M – oui, c'est ça et c'est la question posée au début, à quoi tu vois que c'est simple ?... A quoi est-ce que tu reconnais que c'est simple ?

560 J – C'est simple, parce que je le fais vite... et machinalement ... et c'est quand même très compliqué, parce que tu dois passer par des étapes que tu ignores mais qui sont... importantes.

561 M – Que tu n'ignores pas parce que tu les fais, mais que tu fais justement... qui te construisent et que tu as complètement intégrées, au point qu'il faut revenir comme on l'a fait dessus pour pouvoir les retrouver...

562 J – Mais oui ! Parce que tu fais bien voir qu'il faut mettre une branche vers le haut pour le garrot, etc... etc... mais, la main qui joue, en fait j'avais pas vu que c'était cette main qui.. qui faisait tout le travail sans traumatiser quoi... C'est vrai que c'est intéressant...

563 M – Voilà, et bien je te remercie...

.....

Fin de l'entretien

Qu'est qu'un bon entretien ?

Avons-nous développé des critères explicites pour apprécier la réussite, l'efficacité, l'élégance, la complétude d'un entretien Ede ou à dominante Ede ? (Il n'y a pas de raisons dans certaines situations de mise en œuvre que seul l'Ede soit utilisé).

Pourrions-nous en faire un objet de discussion, d'échange au sein de l'association ?

Pouvons-nous ainsi objectiver, critérier les exigences que nous pourrions proposer avec plus de clarté à ceux qui préparent des entretiens en vue de la certification, à ceux qui font des mémoires, des thèses ?

Est-ce que le facteur de réussite de l'élucidation prime (qu'importe les moyens pourvu qu'on est le résultat !) ?

Est-ce que le confort de l'interviewé, la qualité relationnelle prime sur tout ?

Est-ce que la démonstration experte de la mise en œuvre des outils propres à l'Ede prime ?

Pouvons-nous accepter qu'un entretien n'explique rien parce que c'était autre chose que de l'Ede qu'il fallait faire ?

Quelle pondération doit-on mettre sur la réussite, la cohérence, d'une intervention par rapport à la mise en œuvre effective d'une technique d'entretien ?

Les critères seraient-ils les mêmes pour un entretien de recherche, la mise en œuvre au sein d'une intervention, un exercice ?

Quel est le degré d'exigence applicable à un entretien qui vient en appui à une demande de certification ?

Toutes ces questions vous paraissent-elles pertinentes ?

Quelles sont celles, ceux qui souhaiteraient travailler à formuler des réponses ou à reformuler les questions ?

Pourriez-vous y réfléchir à partir des exemples publiés, des exemples abordés dans les séminaires ?

Pourrions-nous prévoir une date pour en débattre au sein de l'association ?

Pierre Vermersch et Catherine Le Hir