



# UE 4.2.S2

## Soins Relationnels



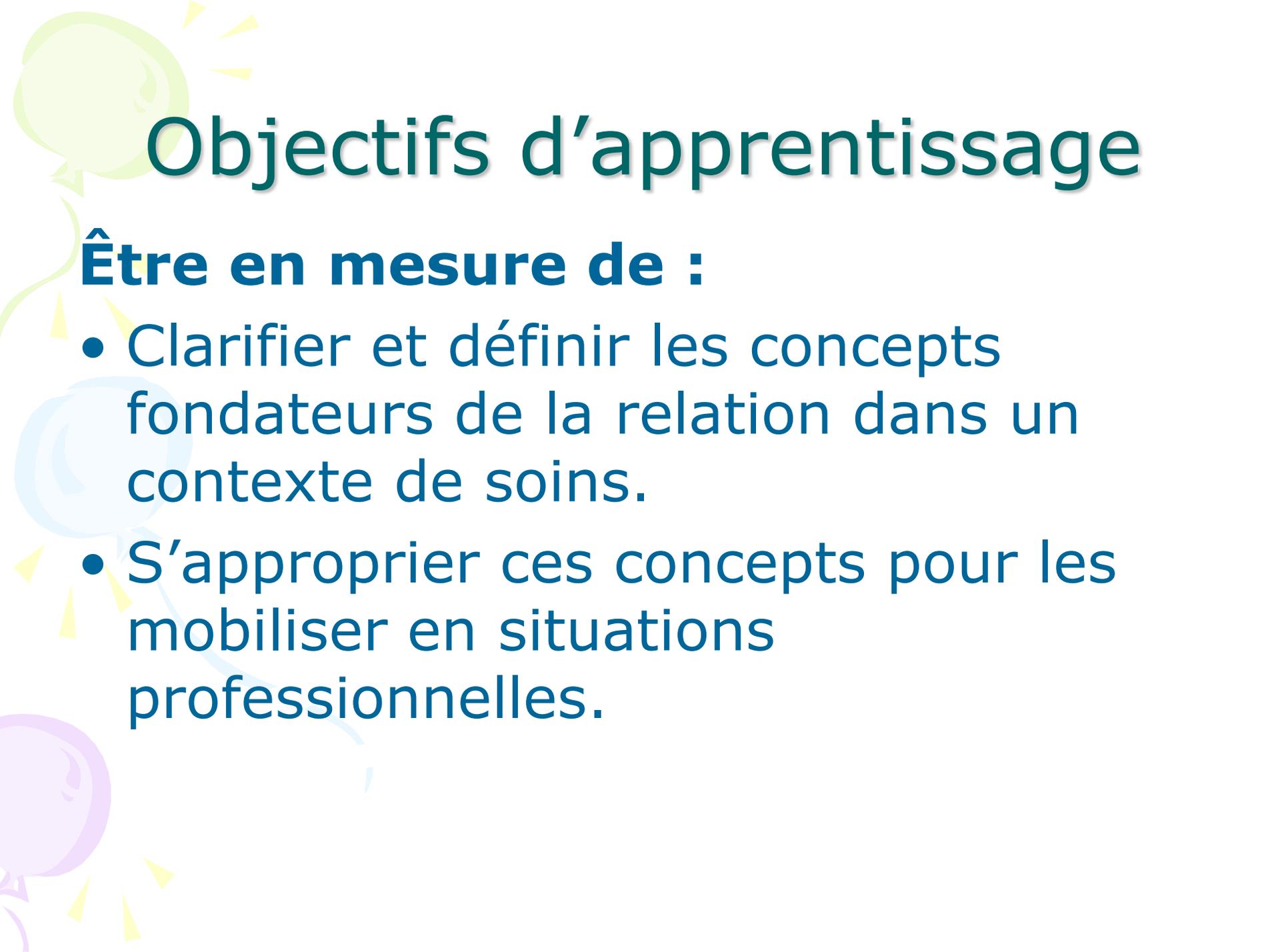
# **LES CONCEPTS FONDATEURS DE LA RELATION DANS UN CONTEXTE DE SOINS**



A decorative graphic on the left side of the slide features three balloons: a light green one at the top, a light blue one in the middle, and a light purple one at the bottom. Each balloon has several yellow triangular rays emanating from it, suggesting a sun or a celebratory atmosphere. The balloons are connected by thin, curved lines.

# Sommaire

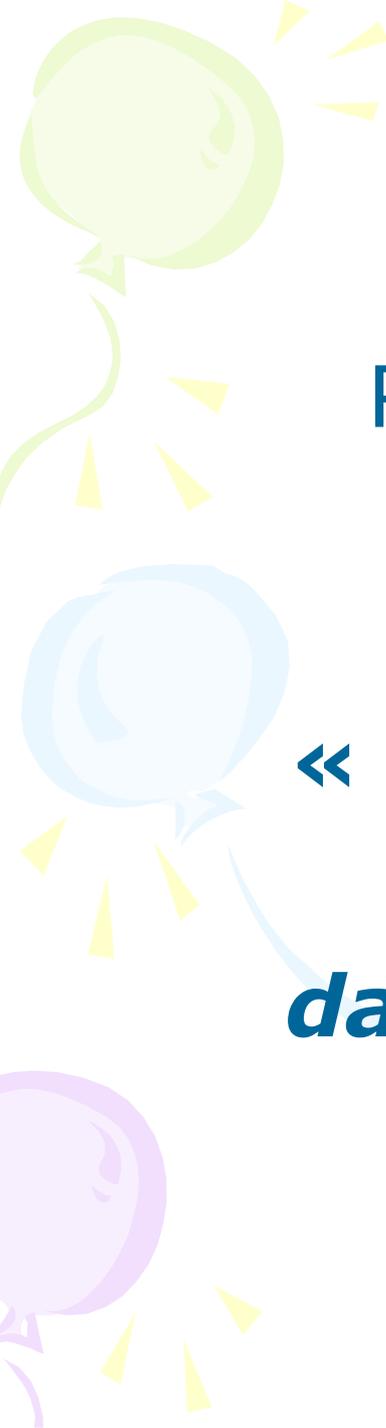
- Objectifs d'apprentissage
- La compétence 6
- En préalable ... quelques définitions ou rappels
- La relation
  - La relation de civilité
  - La relation fonctionnelle
  - La relation de compréhension, de soutien, de ré assurance
- La relation soignant-soigné
- Le soin relationnel
- La négociation
- La médiation
- Le toucher
- Conclusion



# Objectifs d'apprentissage

## Être en mesure de :

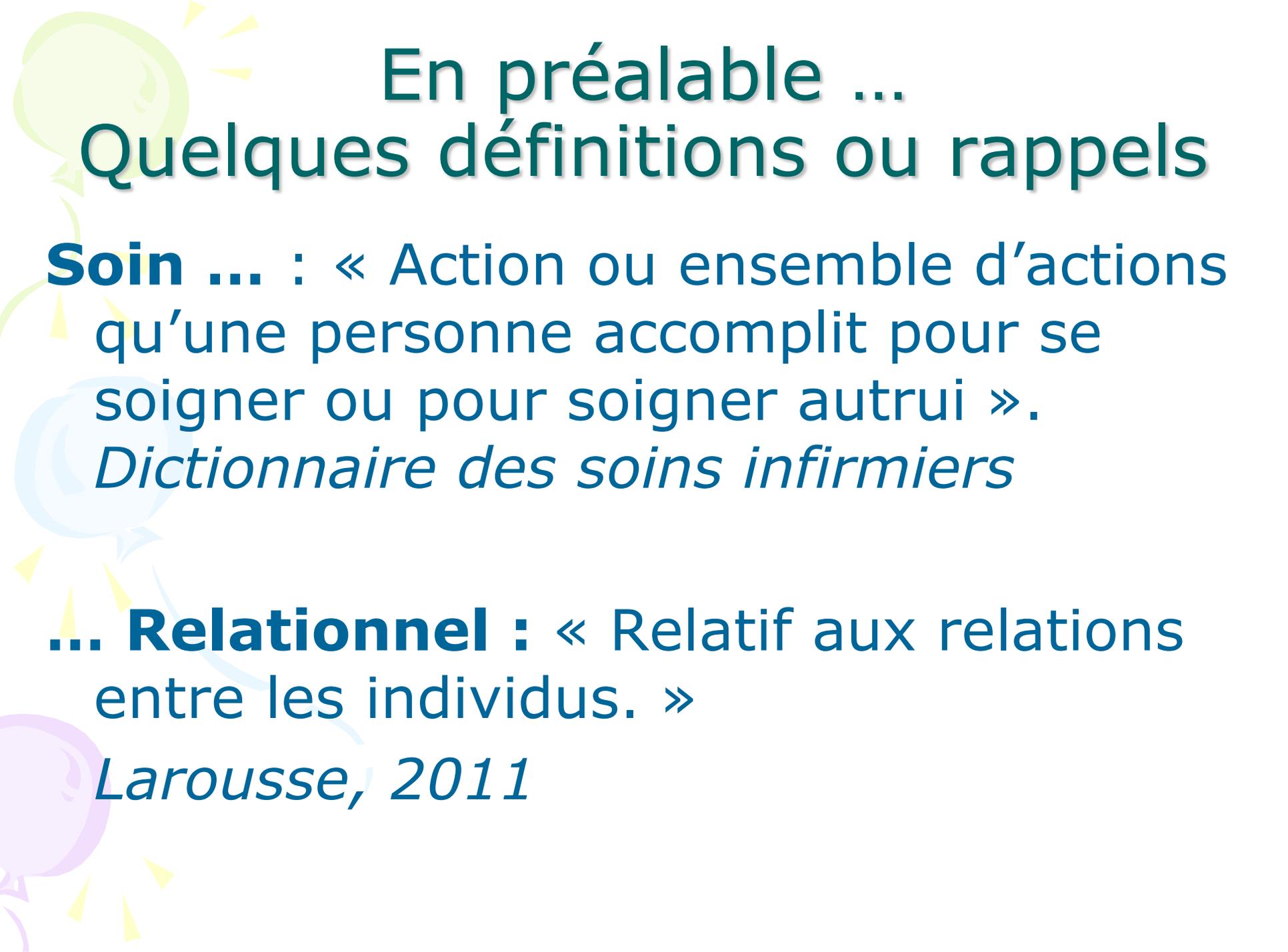
- Clarifier et définir les concepts fondateurs de la relation dans un contexte de soins.
- S'appropriier ces concepts pour les mobiliser en situations professionnelles.



# Compétence 6

Référentiel de compétences  
Juillet 2009

**« Communiquer et conduire  
une relation  
dans un contexte de soins »**



# En préalable ...

## Quelques définitions ou rappels

**Soin ...** : « Action ou ensemble d'actions qu'une personne accomplit pour se soigner ou pour soigner autrui ».  
*Dictionnaire des soins infirmiers*

**... Relationnel** : « Relatif aux relations entre les individus. »  
*Larousse, 2011*

# En préalable ...

## Quelques définitions ou rappels

### **Communication :**

« *L'ensemble des processus physiques et psychologiques par lesquels s'effectue l'opération de mise en relation d'une ou plusieurs personnes (émetteur) avec une ou plusieurs personnes (récepteur), en vue d'atteindre certains objectifs.* »

*Anzieu.D et Martin.J Y , la dynamique des groupes restreints*



# En préalable ...

## Quelques définitions ou rappels

### **Deux modes de communication :**

- Communication verbale ou digitale (parlé ou écrit)
- Communication non verbale ou langage analogique, para verbal, para langage

# En préalable ...

## Quelques définitions ou rappels

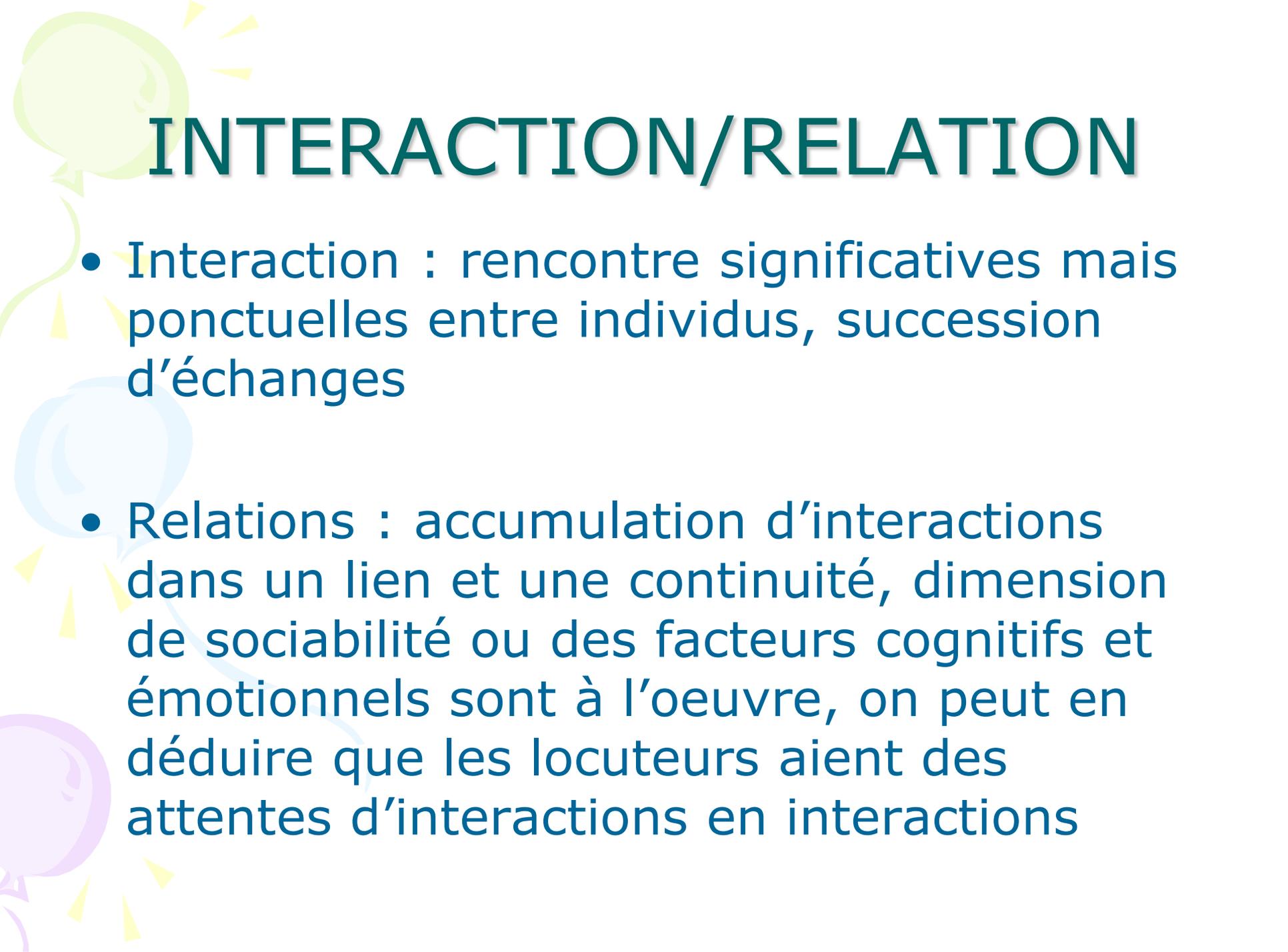
**La proxémie** : « *ensemble des observations et théories concernant l'usage que l'homme fait de l'espace en tant que produit culturel spécifique* »\*<sub>1</sub>

**science** qui étudie la **distance physique** observée entre deux individus au cours d'une communication ( fondement d'une culture)

\*<sub>1</sub> HALL, E.T. ( 1986) *La dimension cachée*, Ed points, p 13

# DE LA COMMUNICATION ... ... À LA RELATION

- Non pas un **état**, mais un **ensemble de processus**
- Une **rencontre**
- Entre **au moins deux personnes**
- Une **succession d'interactions**
- Dans une **continuité** et dans un **lien**



# INTERACTION/RELATION

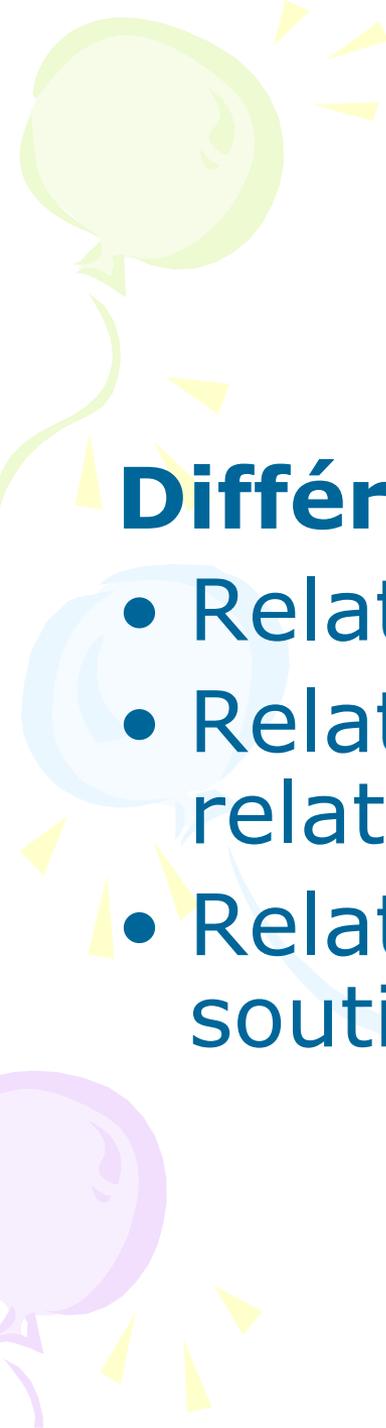
- Interaction : rencontre significatives mais ponctuelles entre individus, succession d'échanges
- Relations : accumulation d'interactions dans un lien et une continuité, dimension de sociabilité ou des facteurs cognitifs et émotionnels sont à l'oeuvre, on peut en déduire que les locuteurs aient des attentes d'interactions en interactions



# LA RELATION

**« La relation est une rencontre entre deux personnes au moins, c'est-à-dire deux caractères, deux psychologies particulières et deux histoires. »**

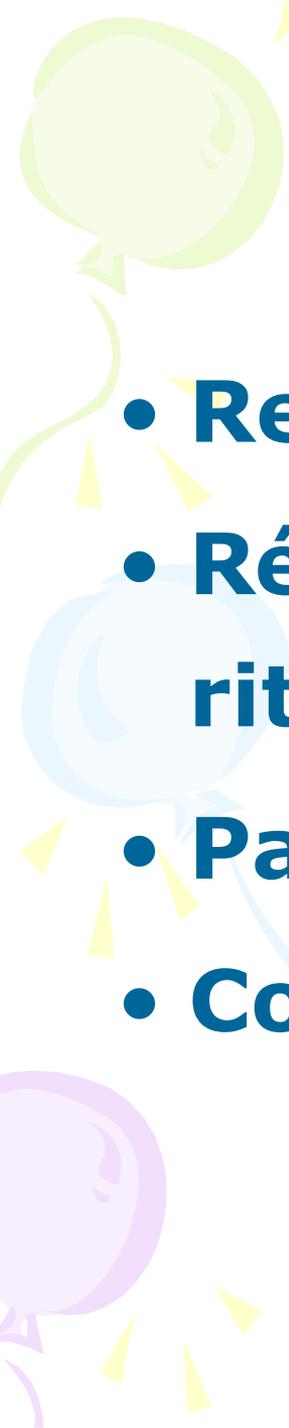
*A. Manoukian et A Masseur*



# LA RELATION

## **Différents types de relation :**

- Relation de civilité
- Relation de nature fonctionnelle, relation d'investigation
- Relation de compréhension, de soutien, de réassurance



# La relation de civilité

- **Relation conviviale informelle**
- **Répond à un code culturel, social, ritualisé**
- **Pas d'engagement**
- **Commun à toutes les rencontres**

# La relation fonctionnelle

- **S'inscrit dans une fonction spécifique**
- **Pour une connaissance effective de l'autre dans ce domaine spécifique.**
- **Relation d'investigation : être en quête d'informations**



# La relation de compréhension, de soutien, de réassurance

- **Passé par une écoute attentive**
- **S'exprime dans un début d'empathie**
- **Vise le réconfort et l'aide**

L. Malabeuf



# LA RELATION SOIGNANT SOIGNÉ

- **Liens et rapports qui s'établissent au décours des interactions soignants/soignés.**
- **« Interaction entre deux personnes en situation de soin, à chaque fois renouvelée par ce qu'elle offre d'inconnu, de complexe, et d'imprévisible. »**

*Dictionnaire des soins infirmiers et de la profession infirmière*





# LA RELATION SOIGNANT SOIGNÉ

- **Echange interpersonnel entre une personne soignée et un soignant, dans le cadre d'une communication verbale, non verbale.**
- **Fondement de la « prise en charge » globale du patient.**

*Amiec, Recherche, dictionnaire des soins infirmiers et de la profession infirmière.*





# LE SOIN RELATIONNEL

**« Interventions verbales ou non verbales visant à établir une communication en vue d'apporter une aide à une personne ou un groupe »**

*Guide du service IDE n°3 : terminologie des soins IDE*

**« Ensemble des attitudes, des comportements spécifiques et volontaristes, des actes, des paroles tant réalistes que symboliques qui sont proposés par un soignant, un accompagnant, à une personne en difficulté de santé. »**

*J. SALOME*



# LE SOIN RELATIONNEL

Des « outils » utiles aux soins relationnels

- La relation
- La communication
- **Le toucher**
- **La négociation**
- **La médiation**

# LE TOUCHER





# LE TOUCHER

- **L'un des 5 sens**
- **Le sens de la réciprocité :**
  - ⇒ **toucher renvoie à être touché**
- **Implique la proximité (distance intime)**



# LE TOUCHER

## **Définition :**

- « Mettre la main au contact de quelque chose, de quelqu'un pour apprécier son état, sa consistance, sa chaleur, etc... »

*Dictionnaire Larousse*

# LE TOUCHER ET LE SOIN RELATIONNEL

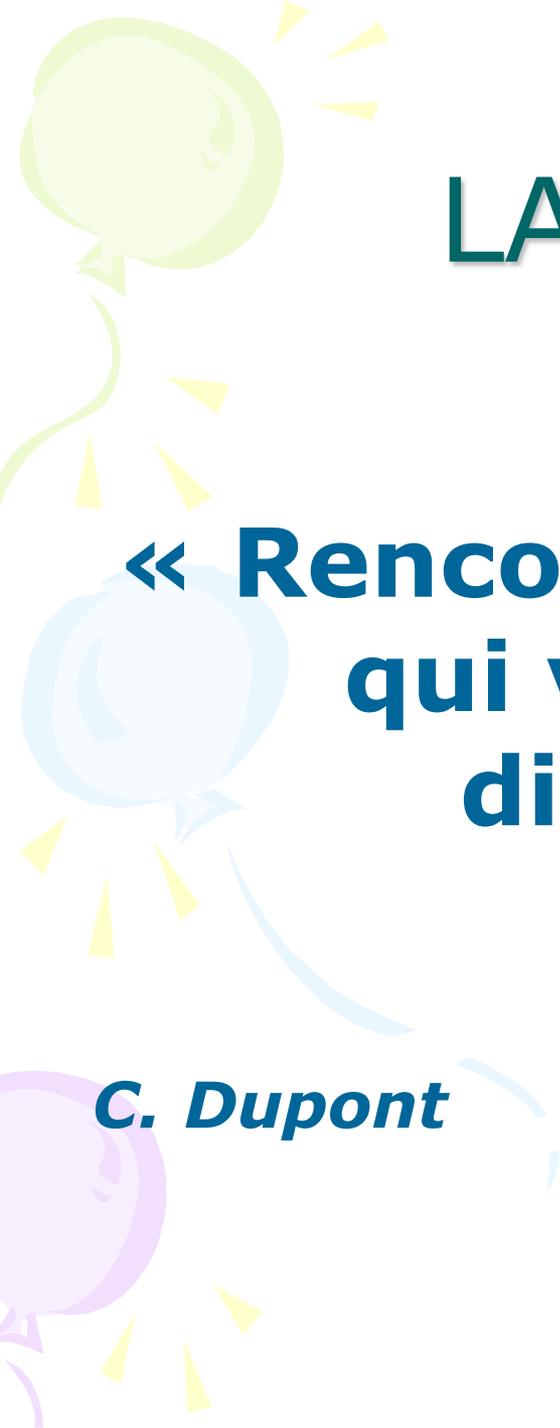
- **Fait partie intégrante du soin**
- **Omniprésent dans le soin**
- **Implique la proximité**
- **Passif ou actif**
  
- **Planifié ou prescrit, il devient alors un soin en lui-même**



# LA NÉGOCIATION

**« Une action collective  
s'ancrant dans une situation  
d'interdépendance tendue  
et aboutissant à  
un nouvel ordre organisé ».**

***S. ALLAIN***



# LA NÉGOCIATION

**« Rencontre entre des acteurs  
qui veulent régler leurs  
divergences par un  
arrangement ».**

***C. Dupont***

# LA NÉGOCIATION

« **Rencontre** entre des acteurs qui veulent régler leurs divergences par un arrangement ».

*C. Dupont*

***Relation, communication,  
échanges***

# LA NÉGOCIATION

« Rencontre entre des **acteurs qui veulent régler leurs divergences par un arrangement** ».

*C. Dupont*

- *Relève d'une action collective d'au moins deux personnes qui interagissent*
- *Caractère volontaire de la démarche*

# LA NÉGOCIATION

« Rencontre entre des acteurs qui veulent régler leurs divergences par un arrangement ».

*C. Dupont*

- *Situation d'interdépendance tendue*
- *Existence de désaccords, de tension*



# LA NÉGOCIATION

« Rencontre entre des acteurs qui veulent régler leurs divergences par un **arrangement** ».

*C. Dupont*

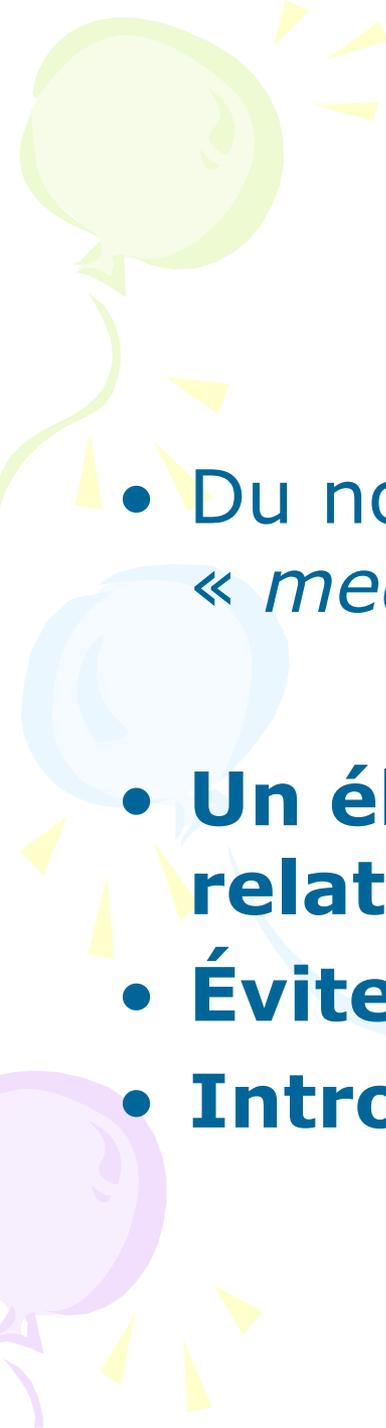
- *Des intérêts communs à la négociation*
- *Acceptabilité pour chaque partie*

# LA MÉDIATION



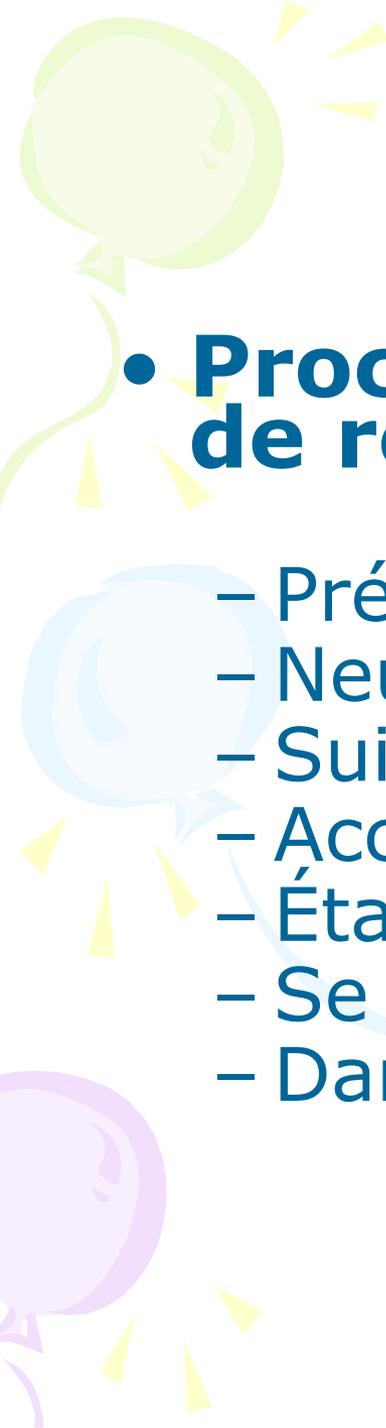
**M**ediation...





# LA MÉDIATION

- Du nom latin « *mediatio* » et du verbe « *mediare* » : **être au milieu**
- **Un élément tiers qui va modifier la relation duelle**
- **Évite la fusion et ou la confrontation**
- **Introduit de la distance**



# LA MÉDIATION

- **Processus amiable et confidentiel de résolution des conflits.**

- Présence d'un tiers
- Neutralité
- Suit une déontologie
- Accompagne la réflexion
- Établit ou rétablit la communication
- Se construit dans l'échange
- Dans un cadre spatio temporel



# Pour conclure ...

## **Soins relationnels**

- Des concepts qui nécessitent d'être compris pour être pratiqués et devenir des « outils » du soin
- Un climat de confiance
  - ⇒ confiance en soi
  - ⇒ confiance entre soi et l'autre