

**La relation
soignant/soigné
et
ses aspects**

Introduction

Objet du cours :

- apporter les concepts de base régissant les relations entre soignant et soigné
- les identifier et les interroger tout au long de la pratique

Dans les soins, de tout temps une dimension relationnelle, avec une préoccupation envers autrui.

Les compétences à entrer en relation s'avèrent nécessaires au soignant pour prendre soin de la personne et répondre à ses attentes.

Plan du cours :

1- Définitions

2- Aspects dans les relations soignants / soignés

3- Notions : dynamique - relations de soins

4- Dynamique dans les relations de soins

1- Définitions

1- Définitions

La Relation

Définition de A. Manoukian :

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

« Au-delà de la relation entre deux personnes, c'est son contexte qui permet à chacun de déduire un sens. »

Concept de base pour exprimer la nature de la relation : **le lien**

1- Définitions

Le Soignant

Définition de Walter Hesbeen :

« Le terme de soignant regroupe l'ensemble des intervenants de l'équipe pluridisciplinaire, qui ont tous pour mission fondamentale de prendre soin des personnes, et ce quelle que soit la spécificité de leur métier. »

C'est « un professionnel dont l'action est marquée par l'intention de prendre soin des personnes et pas seulement de faire des soins ».

1- Définitions

Le Soigné

Définition du Dictionnaire Humaniste :

Une « personne en situation de besoin d'aide pour une durée plus ou moins déterminée. Elle ne parvient plus à exercer momentanément son autonomie, mentale ou physique, et peut ne plus être en mesure de décider pour elle-même. »

Le malade – L'utilisateur – Le résident

1- Définitions

La Relation Soignant / Soigné

Définition du Dictionnaire encyclopédique des soins infirmiers :

« Le lien existant entre deux personnes de statut différent, la personne soignée et le professionnel de santé.

Cette relation nécessite trois attitudes :

- un engagement personnel de l'infirmier (...),
- une objectivité (...),
- un minimum de disponibilité.

La relation soignant/soigné n'est pas une relation de salon, elle a pour but l'aide et le soutien de la personne soignée jusqu'à son retour à l'autonomie. »

1- Définitions

Plusieurs niveaux de relation

- **Relation de civilité** : code culturel et social ritualisé, convivialité dans l'échange, relation spontanée.
Permet de créer un climat de confiance dès l'accueil du patient.
- **Relation fonctionnelle** : relation à la recherche de connaissances, fonction précise, but avoué.
Permet au soignant de recueillir des informations sur le patient, de mieux orienter les soins et les adapter à ses besoins.
- **Relation d'aide** : s'appuie sur l'empathie, la confiance, la proximité.
Relation à visée thérapeutique pour aider le patient. (Cf. Carl Rogers)

2- Différents aspects dans les relations soignants / soignés

2- Différents aspects dans les relations soignants / soignés

Dépendance et autonomie

Dépendance

Définition du Dictionnaire encyclopédique des soins infirmiers :

« Situation d'une personne qui a besoin d'autrui pour assurer les actes de la vie quotidienne ».

Autonomie

pour un individu : se gouverner par ses propres lois, s'administrer par lui-même, agir par lui-même pour répondre à ses propres besoins.

Finalité du soin : permettre à la personne soignée de sauvegarder / retrouver son autonomie.

(Cf. Virginia Henderson et concepts Dépendance / Indépendance)

2- Différents aspects dans les relations soignants / soignés

Dépendance et autonomie

Particularité de la relation soignant/soigné : **dépendance du patient** à l'égard du soignant.

- besoin du soignant pour l'aider à prendre soin de son corps
- maladie qui peut rendre vulnérable, fragile et dépendant
- certaines indications thérapeutiques
- limites organisationnelles entraînant des atteintes à l'autonomie du patient.

2- Différents aspects dans les relations soignants / soignés

Maternage

Ensemble des soins corporels donnés à une personne dans un climat protecteur et affectif, évoquant le comportement d'une mère à l'égard de son enfant.

Sorte d'**attachement maternel** du soignant au patient, comme une mère à son enfant.

Winnicott / « Mère suffisamment bonne »

Renvoie à la dimension de **dépendance** et de **régression** vécue par le patient.

2- Différents aspects dans les relations soignants / soignés

Maternage du côté du Patient

- souffre de ses limitations matérielles et affectives, de **dépendre** d'autrui, d'être seul...
- peut **régresser**, voit ses défenses tomber, éprouve le besoin d'attirer l'attention.

L'infirmière représentant la « mère suffisamment bonne » :

- répond au bon moment et de manière appropriée aux besoins
- apaise les souffrances physiques et psychiques
- se montre disponible, protectrice, contenante

2- Différents aspects dans les relations soignants / soignés

Maternage du côté du Soignant

Pas toujours facile pour le soignant de gérer la relation sans **infantiliser** le patient.

Au cours des soins de **nursing** : gestes qui touchent l'intimité du patient, qu'il ne peut plus assurer lui-même.

Soignants majoritairement de sexe féminin = placés dans une position maternelle protectrice.

Maternage des personnes âgées :

- ne pas assez laisser faire
- familiarité excessive dans les gestes et les propos
- surprotection
- tutoiement
- infantilisation dans les paroles

2- Différents aspects dans les relations soignants / soignés

Education

Education tout au long de la vie, à travers diverses instances :

- **Famille** : premier lieu de développement de l'enfant. Modèle de ses premières relations, apprentissage de la vie sociale.
- **Ecole** : transmission du savoir, vivre ensemble...
- **Médias** : autres facteurs de structuration de la personnalité véhiculant des normes.
- **Travail** : un des facteurs de la construction identitaire : obtenir un statut social, faire partie de la communauté.

2- Différents aspects dans les relations soignants / soignés

Education à la santé

Amener une personne à connaître les processus et les moyens à sa disposition pour être en bonne santé, lui permettre de gérer au mieux sa maladie.

Dimension éducative du rôle infirmier soulignée dans le Décret de compétences :

- le soignant éduque le patient à sa propre santé, au niveau des soins, de la prévention....
- il informe, explique, rectifie certaines informations médicales mal comprises ou énigmatiques.

2- Différents aspects dans les relations soignants / soignés

Coopération

Relation coopérative : fondée sur la participation à une œuvre commune, l'accord, la contribution, la solidarité.

La personne soignée reconnue comme **partenaire** du soin, **associée** au processus de soin.

Le soignant l'aide en recherchant avec elle les décisions à prendre, ce qui peut la satisfaire...

Relation soignant/soigné pas réellement coopérative car demeure **asymétrique**.

Une relation vraiment coopérative = certaines associations de malades.

2- Différents aspects dans les relations soignants / soignés

Acceptation

L'acte par lequel une partie accepte ce que l'autre lui offre : don, cadeau, accord, consentement...

Référence à Marcel Mauss : « Le don oblige celui qui reçoit ».

Le soin vécu comme un don du soignant, et une **dette** pour le soigné.

Pour rétablir la réciprocité dans la relation : le soigné peut chercher à diminuer sa dette par des remerciements, des cadeaux...

2- Différents aspects dans les relations soignants / soignés

Autorité

La supériorité grâce à laquelle une personne se fait obéir, inspirant croyance, respect ou crainte à d'autres personnes, s'imposant à leur jugement, leur volonté, leur sentiment.

Relation soignant/soigné **asymétrique** : le soignant en position haute, le soigné en position basse.

Autorité du soignant du fait de son rôle et son statut social, de ses compétences professionnelles.

Nécessité de reconnaître le pouvoir confié au soignant, d'évaluer son ampleur pour l'utiliser au mieux, et en limiter les effets.

3- Notions

3- Notions

Dynamique

Notion de dynamique : permet d'appréhender les éléments déterminant les relations de soins.

Communication et relation de **bonne qualité** : dialogue, expression par chacun de ses préoccupations, ses besoins, ses préférences...

Communication **difficile**, conflictuelle : relations tendues, chargées d'incompréhension et de jugements.

3- Notions

Relations de soins

Soignant

- Un être humain, avec son histoire, sa personnalité.
- Se doit de faire abstraction de ses émotions : être à l'écoute du patient en étant attentif à ne pas projeter ses propres sentiments sur lui.
- Doit endosser une identité professionnelle et mettre de côté son identité personnelle, privée.

Soigné

- Personne unique, pour laquelle le soin doit être adapté et individualisé.
- Doit être respecté indépendamment de son sexe, ses origines, ses croyances...
- Evolue dans le temps et dans un environnement qui lui est propre.

3- Notions

Spécificité des relations de soins

Soignant **actif** (soigne), patient **passif** (soigné).

Dépendance et soumission pouvant avoir des conséquences sur la relation.

Attentes différentes en fonction des rôles de chacun : relation chargée d'affects pour certains patients, pouvant entraîner discordances, désillusions...

Relation articulée autour de la demande du malade et de l'écho qu'elle suscite chez le soignant.

Demandes, plaintes, insatisfaction du soigné peuvent accabler le soignant, le déstabiliser, le mettre en position d'échec...

Moyens de protection = **réactions défensives** (banalisation, évitement, rejet...).

4- Dynamique dans les relations de soins

4- Dynamique dans les relations de soins

Bientraitance et maltraitance

Maltraitance

Définition de la maltraitance par le Conseil de l'Europe (1987) :

« Tout acte, ou omission, qui a pour effet de **porter gravement atteinte**, que ce soit de manière **volontaire ou involontaire**, aux droits fondamentaux, aux libertés civiles, à l'intégrité corporelle, à la dignité ou au bien-être général d'une personne vulnérable."

- abus physiques
- abus psychologiques
- toutes formes de négligences

4- Dynamique dans les relations de soins

Bientraitance et maltraitance

Bientraitance

- vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant à l'esprit le risque de maltraitance
- rechercher le meilleur possible pour le patient,
- respecter ses choix, trouver une adaptation au plus juste de ses besoins.

4- Dynamique dans les relations de soins

Transfert et contre-transfert

Transfert

- Processus par lequel la relation du sujet aux figures parentales est revécue dans la relation au soignant : déplacement des affects sur le soignant.

- Transfert positif ou négatif : sentiments tendres ou hostiles

Contre-Transfert

- Réactions inconscientes du soignant à la personne du soigné, ou au transfert du soigné

Le soignant doit - rester vigilant aux mécanismes transférentiels
- maintenir des frontières nettes dans sa relation d'aide.

4- Dynamique dans les relations de soins

Attitude et contre-attitude

Attitudes

Selon Allport :

« Etat mental constitué par l'expérience, qui exerce une influence dynamique sur l'individu en le préparant à réagir d'une manière particulière à un certain nombre d'objets et de situations ».

Les attitudes déterminent les comportements adoptés.

Comportements qui aboutissent à l'**acceptation**, ou au **rejet** de l'autre : les contre-attitudes.

4- Dynamique dans les relations de soins

Attitude et contre-attitude

Contre-attitudes

Du côté des patients : « attitude-réponse » du patient à celle qui lui est présentée par le soignant.

Peut être vécue sur le même mode d'expression, ou sur un mode différent voire opposé.

Du côté des soignants : réactions inconscientes du soignant à la personne du patient, à ce qu'il lui fait vivre et éprouver.

- Positives, ou négatives
- Souvent mécanismes de défense du soignant

4- Dynamique dans les relations de soins

Alliance

Définition dans le domaine des soins :

Une collaboration active, le patient et le soignant travaillent ensemble, basée sur une appréciation partagée des problèmes et un accord sur les solutions possibles.

L'alliance thérapeutique repose sur :

- une dimension affective : empathie, authenticité...
- une dimension cognitive, professionnelle : statut, compétences...

4- Dynamique dans les relations de soins

Distance et proximité

Edward T. Hall et la notion de **Proxémie**.

Il identifie quatre types de distances :

- Distance publique
- Distance sociale
- Distance personnelle
- Distance intime

4- Dynamique dans les relations de soins

Distance et proximité

Distance entre soignant et soigné vite réduite dans le contexte des soins.

Pour assurer sa sécurité psychologique et celle du patient, le soignant doit trouver la **juste distance**.

Difficulté de se positionner, entre empathie et distance professionnelle.

Diverses possibilités :

- Grande proximité relationnelle
- Attitude distante sur un mode défensif

4- Dynamique dans les relations de soins

Agressivité et violence dans les soins

Agressivité

Définition du Vocabulaire de la Psychanalyse (Laplanche-Pontalis) :

« Tendance ou ensemble de tendances qui s'actualisent dans des conduites réelles ou fantasmatiques, celles-ci visant à nuire à autrui, [à] le contraindre, l'humilier. »

Désir de faire reconnaître sa puissance par l'autre.

4- Dynamique dans les relations de soins

Agressivité et violence dans les soins

Violence

Définition du Dictionnaire encyclopédique des soins infirmiers :

« Terme désignant les brutalités physiques subies par une personne maltraitée » ; quand une personne fait « usage de la force ou de l'intimidation, que ce soit la **force physique** ou une **contrainte morale**. »

manière d'être, action, valeur qui s'y rattache :
intensité et usage de la force + le dommage causé à autrui.

4- Dynamique dans les relations de soins

Agressivité et violence dans les soins

Distinction entre les deux concepts

- la personne violente ignore autrui,
- la personne agressive a besoin de l'autre pour lui faire reconnaître sa puissance.

Violence = réponse à un sentiment de danger : instincts de survie

- la violence n'est pas érotisée comme peut l'être l'agressivité (Cf. Freud, pulsion de mort et pulsion de vie)

4- Dynamique dans les relations de soins

Agressivité et violence dans les soins

Du côté du patient

Causes multiples et multifactorielles :

- Frustration
- Présence quasi permanente des soignants
- Impossibilité d'exprimer ses émotions
- Impression de ne pas être reconnu / entendu
- Douleur intense
- Conditions environnementales (bruit, promiscuité...)

4- Dynamique dans les relations de soins

Agressivité et violence dans les soins

Du côté du soignant

- Généralement involontaire, pas toujours perçue comme telle
- Violence médicale : succession du personnel, contraintes hospitalières...
- Charge de travail, manque de moyens, stress
- Mécontentement de soi, de ses compétences
- Echec thérapeutique, sentiment d'impuissance
- Comportements contre-agressifs, en réponse à l'agressivité du patient
- Problèmes personnels...

4- Dynamique dans les relations de soins

Conclusion

Relation soignant/soigné = phénomène complexe

Différents niveaux et aspects : type d'interaction, systèmes de communication, composantes affectives et socio émotionnelles, degré d'influence et de satisfaction réciproque

Pas toujours facile de trouver bonne distance, bonnes limites :
importance de bien se connaître , ses représentations, ses potentialités
et ses limites.