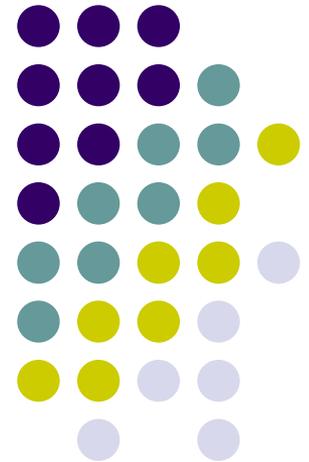


La relation soignant - soigné





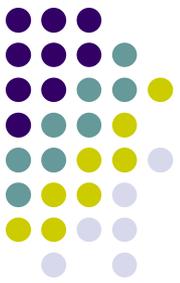
Le soignant

- Etymologiquement, le mot " soignant" qui rejoint le mot " soigner" vient du latin " soniare" qui signifie :s'occupe de.

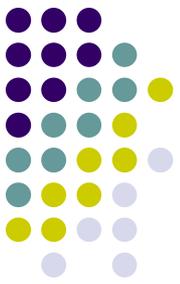
Soigner :

-c'est " s'occuper du bien être et du contentement de quelqu'un " et " s'occuper de rétablir la santé " (ROBERT),

-c'est " consacrer son activité, son dévouement à la guérison de quelqu'un" et " s'occuper avec sollicitude de quelqu'un " (LAROUSSE).



- Le soignant effectue des soins définis comme étant "un ensemble de moyens hygiéniques, diététiques et thérapeutiques mis en œuvre pour conserver et rétablir la santé".
Un soignant est donc une personne qui s'occupe à la fois de rétablir la santé et d'apporter du bien-être à une autre personne avec toute l'humanité possible. **Être soignant, c'est prendre soin d'autrui.** L'infirmier, l'aide-soignant, le médecin, le kinésithérapeute, ... , sont considérés comme des soignants.

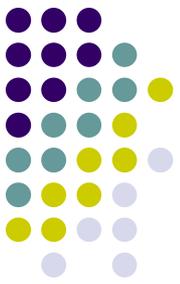


Cadre législatif

- Être soignant, c'est avant tout une profession s'exerçant dans un cadre légal.

La réglementation :

- définit le rôle de chacun en fonction du diplôme,
- fixe le contenu des formations initiales,
- donne le cadre de l'exercice et la hiérarchie des intervenants.

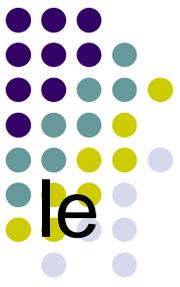


Ainsi, la grande majorité des soins effectués par les soignants nécessite d'être très proche du patient, dans son **intimité**. Cela fait partie des soins réglementés par la législation, c'est pourquoi ces professions demandent certaines qualités humaines.



Le soignant

Le soignant est avant tout un sujet avec des qualités et des défauts. Ceci signifie qu'un soignant peut être impatient, de mauvaise humeur, triste... Le soignant a aussi une vie privée.



Cependant, du fait de sa profession, le soignant se doit de faire abstraction de ses émotions et bien différencier les soucis personnels et la vie professionnelle. Il doit être attentif à ne pas projeter sa mauvaise humeur sur ses patients. Il doit pouvoir détecter la souffrance du patient auprès duquel il intervient en étant à l'écoute de ce dernier.

Le soignant, une identité professionnelle



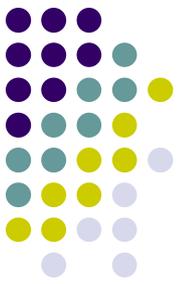
Le soin implique nécessairement d'endosser une identité professionnelle correctement élaborée et intégrée et de mettre de côté son identité personnelle.

Les avantages :

- Éviter que sa vie personnelle n'empiète sur les activités professionnelles,
- Ne pas vivre les « échecs » thérapeutiques comme des échecs personnels

LE SOIGNE DIT « PATIENT »

Cadre Général



Le terme "patient" vient du latin "patiens" qui signifie "souffrir", "supporter". "Un patient" est une personne qui fait l'objet d'un traitement médical ou chirurgical (LAROUSSE). C'est une personne en perte de santé qui se trouve par son état dans une situation de dépendance. L'univers personnel de l'être malade est un monde où la fatigue, la douleur, la souffrance et souvent l'anxiété prennent toute la place. L'hospitalisation tend à infantiliser le malade en oubliant qu'il est avant tout une personne au même titre que le soignant.

Le patient en tant que personne



Une personne est un être de raison, de conscience et de liberté ayant le sens de sa propre identité. Sous l'angle médico-social, on peut le définir comme un être respectable avec une capacité de se suffire à soi-même et de subvenir à ses propres besoins. Chaque personne est :

- **unique**, c'est pourquoi chaque soin doit être adapté au patient et surtout individualisé,
- différent, homme ,femme, une couleur de peau, un physique différent
- qui communique par différents langages : parole, écrit, signes non verbaux (toucher, mimiques, regard,...)
- avec une culture, des croyances,
- qui évolue dans un environnement
- qui évolue dans le temps.



Cadre législatif

- Le patient a des droits reconnus non seulement du point de vue National mais aussi Mondial.

° Droits Nationaux

Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen de 1789:

charte du patient hospitalisé

charte des droits et des libertés de la personne âgée dépendante



- Droits Internationaux

- L'O.M.S. (Organisation Mondiale de la Santé)
- Convention des Droits de l'Homme.
- Chartes Européennes de 1979 et 1984.

LA RELATION SOIGNANT-SOIGNE

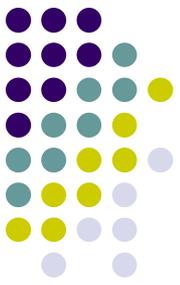


Définition: relation

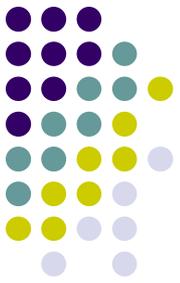
"Une relation est une activité ou une situation dans laquelle plusieurs personnes sont susceptibles d'agir mutuellement les unes sur les autres. C'est un lien de dépendance ou d'influence réciproque dans quelque domaine que ce soit. Ce sont des modalités pratiques, concrètes par lesquelles deux ou plusieurs personnes communiquent ou se fréquentent...". (ROBERT)

- 
- De plus, "L'histoire détermine le contenu des relations Humaines dans sa totalité et ces relations quelles qu'elles soient, si intimes ou si brèves qu'elles puissent être renvoient à tout. Mais ce n'est pas elle qui fait qu'il y ait des relations humaines en général... si la constitution d'un groupe ou d'une société ... doit être possible, c'est que la relation humaine (quel qu'en soit le contenu) est une réalité de fait permanente".
(Jean-Paul SARTRE)

Les différents types de relations soignant-soigné



- La relation sociale de civilité. Cette relation s'inscrit dans un rituel où il y a volonté individuelle d'un comportement agréable, sociable avec convivialité dans l'échange. Généralement, elle correspond à des propos banals sans réels intérêts.
("parler de la pluie et du beau temps").



- -La relation fonctionnelle.

Réalisée dans le but d'effectuer un recueil de données (anamnèse), indispensables à la prise en charge. Ici, le soignant conduit la relation dans le but d'acquérir certaines informations concernant le patient et ses besoins et de mieux le connaître.



- - La relation d'aide.

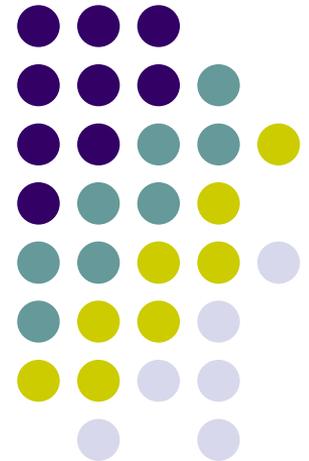
Elle permet d'apporter réconfort au patient. Elle passe par une écoute attentive de la part du soignant et par une attitude empathique c'est à dire compréhensive et sans jugement. Elle ne peut débuter sans la relation de confiance qui permet au patient d'exprimer ses affects (craintes, difficultés, émotions...). Cette relation fait partie du rôle propre de l'infirmier.

La relation soignant-soigné



La particularité de cette relation par rapport à toutes les autres est qu'elle se caractérise par une relation de dépendance du patient à l'égard du soignant.

La dynamique dans la relation de soins

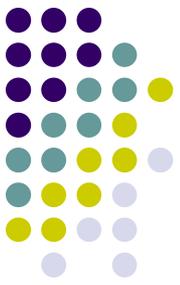




Qu'est ce que la relation ?

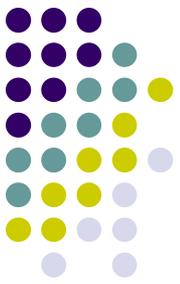
Ce sont des rapports sociaux intervenant dans un groupe ou dans une société.

Les relations sont horizontales ou verticales, de parité ou de hiérarchie.



Différentes types de relation

- **La relation éducative**
- **L'autorité**
- **La relation de dépendance**
- **La relation de maternage**
- **La Dominance.**
- **La Coopération**
- **Le Conflit**
- **La relation d'aide.**



- **La relation éducative** :

Elle se définit comme la relation entre un adulte et un jeune qui l'a en charge avec un développement physique , intellectuel, moral et son intégration dans le milieu dans lequel il est destiné à vivre..

Les contacts éducateurs, enfants sont habituels, famille ou sont provoqués : classes, activités sportives...

Elle se fonde sur la discipline, l'ordre, le désordre, l'obéissance, le devoir..

Le but est l'épanouissement de l'enfant.

L'éducation familiale commence dès la naissance de l'enfant et est permanente entre celui-ci et ces parents.



Au départ la communication est infra consciente purement affective et puis se complète par la parole, un raisonnement.

Chaque famille est une unité dynamique en constant remaniement, décès, naissance...du fait de la croissance des enfants et du vieillissement des parents. Toute relation éducative est unique car elle dépend de la personnalité de l'enfant, de son caractère, de sa place, de la constellation familiale.

L'éducation n'est pas du ressort exclusif de la famille ou de l'école, l'un et l'autre se relaie, se renforce et combattues par d'autres institutions, église, mouvement de jeunesse...

.



Eric Veil : Tout homme qu'il le veuille ou non éduque par son discours et sa manière d'agir, ceux avec lesquels il est en rapport. Tout discours et toute action influent sur les autres et les forment comme ils forment leurs auteurs.

Dans les soins, allier pédagogie et éducation , transmettre des savoirs au patient nécessaire au maintien de sa santé

- L'autorité

Signifie l'ascendant, le pouvoir d'un être sur d'autres.

C'est l'influence exercée sur les autres pour obtenir d'eux une certaine conduite.

Autoritarisme : autorité exercée à son profit

Autorité : pouvoir et savoir faire au service de la personne.

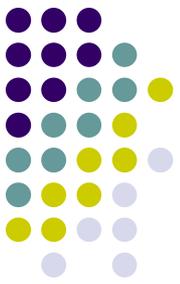
Celui qui détient l'autorité , c'est celui qui soutient et aide au développement.

Père : famille

Maître : école

Chef : groupe.

L'autorité est un phénomène social qui se manifeste dès qu'un groupe se réunit, et aucun groupe ne peut se passer d'autorité car elle est là pour réduire les tensions.

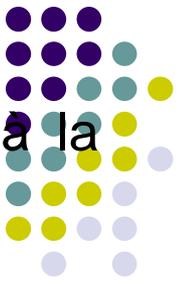


Dans les groupes sociaux, elle peut être dévolue spontanément à la personne la plus influente.

Dans certaines institutions, armées , hôpitaux, elle est choisie et attribuée par les instances supérieures.

Ce n'est pas un pouvoir naturel qui peut s'exercer partout en toute circonstance. Mais l'autorité est une qualité que certaines personnes reconnaissent à un membre du groupe dans une situation déterminée pour résoudre un problème commun. Il s'agit d'un abandon partiel de souveraineté en échange d'un service important..

Dans les soins, chez les enfants souffrant de carence affective, adolescents, poser un cadre





- **La relation de dépendance**

Elle est toujours liée à l'autonomie, on parle de dépendance liée à la perte d'autonomie physique mais le patient peut être autonome, capacité à prendre seul ses décisions.

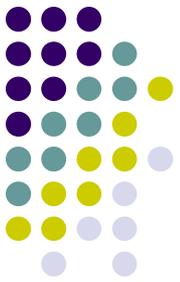
L'état de dépendance dépend de :

la maladie psychique,

la maladie physique

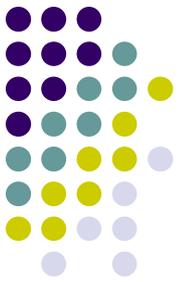
l'environnement.

Ex : Toilettes en chirurgie, patient immobilisé



- **La relation de maternage**

L'art de s'occuper d'une personne comme le ferait une mère qui s'occupe de son enfant, Winnicott, rejoint la dépendance. Attention de ne pas 'infantiliser ou de chosifier le patient

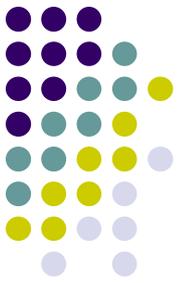


- **Dominance.**

C'est une influence prépondérante qui marque la hiérarchie dans un groupe.

- **Coopération.**

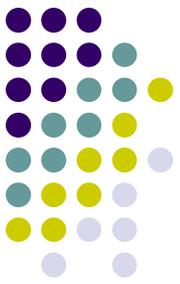
C'est une organisation collective des efforts destinés à accroître le produit d'un travail.



- **Conflit :**

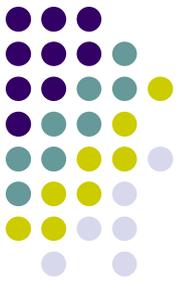
Inévitable à toute relation. C'est une étape normale dans la vie de la plupart des groupes, se fait sentir par de l'impatience, du désagrément, de l'argumentation.

Il peut être productif si tout le monde est concerné et s'il aboutit à la réalisation d'un but

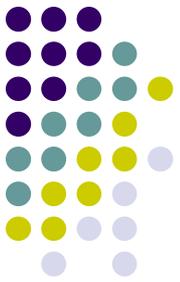


- **La relation d'aide.**

Il s'agit d'une relation bilatérale, et non unilatérale avec d'un côté le professionnel qui sait tout (ou pas) et de l'autre la personne soignée qui reçoit passivement. La réalité est bien plus complexe. Nous ne devons jamais oublier ce point : c'est la personne qui nous demande de l'aide qui sait mieux que quiconque (de manière consciente ou inconsciente) quel est son problème. C'est pourquoi l'écoute est fondamentale. La relation d'aide nécessite des compétences spécifiques afin de répondre au plus près des besoins de la personne malade.



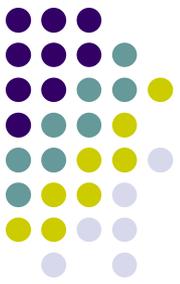
L'agressivité



L'agressivité traduit toujours chez celui qui le manifeste une souffrance le plus souvent morale et la tentative de se défendre contre ce qui le fait souffrir. Elle soulage.

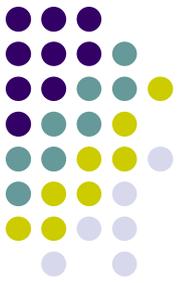


- **Ce qui peut rendre agressif**
- La douleur physique
- L'inquiétude de ne pas savoir de quoi l'on souffre
- L'incapacité à pouvoir résoudre son problème seul
- Le manque d'information
- Le manque de compréhension, (confusion « j'ai le droit à.... »)
- L'attente
- La lenteur administrative (le temps administratif est lent au regard du temps personnel.)
- Le manque de respect de sa personne
- Le sentiment de ne pas être pris en compte
- L'insécurité
- La solitude ou l'absence d'un entourage familial ou amical rassurant
- Le fait de se trouver dans une situation ou un environnement inconnu

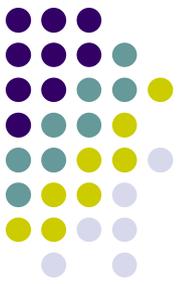


Ces différents facteurs placent l'individu dans une position inconfortable, de dépendance, voir d'impuissance et déclenchent une réaction d'angoisse, ce qui l'amène parfois à agresser son interlocuteur.

Il y a ainsi un lien entre agressivité et angoisse, agressivité et dépression



L'agressivité apparaît comme l'expression inversée des sentiments d'angoisse, de peur, d'insécurité sous-jacents, qui mettent l'individu en position de faiblesse et de dépendance: Pensez que l'insécurité et la peur renvoient à la situation de l'enfant.



En ce sens, l'agressivité peut être comprise comme un mécanisme de défense consistant à AGIR l'angoisse (décharge de la tension) au lieu de la verbaliser et de l'élaborer.



N'oublions pas que l'agressivité a aussi une dimension structurante dans la formation de la personnalité: c'est à l'origine la capacité à dire **non** de l'enfant et de s'opposer à l'autre qui permet la différenciation du MOI/NON MOI.

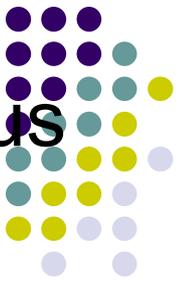
Lorsque je dis **non**, je maintiens ma liaison à l'objet, la relation continue d'exister sur le mode de l'opposition



C'est l'indifférence qui marque la rupture de la relation et non la haine.

Ceci nous amène à considérer que l'agressivité est une tentative pour maintenir une relation à l'autre, tentative maladroite mais tentative tout de même.

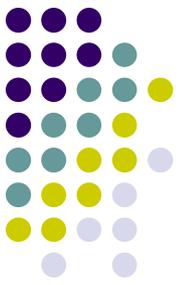
- Par l'agressivité, la personne essaie de nous communiquer quelque chose: il essaie de nous dire quelque chose à travers l'agressivité





Il faut en premier essayer de comprendre l'agressivité, trouver ce qui la motive et instaurer une relation de confiance sécurisante.

- **Quelques conseils :**
- **Ne jamais répondre à l'agressivité par l'agressivité.**
- **Isoler la personne agressive, créer un espace, cadre de parole.**
- **Lui montrer que l'on a perçu l'agressivité**
- **Reconnaître notre propre agressivité en écho**
- **Inviter l'agresseur à s'expliquer**
- **Lui manifester une attitude d'écoute neutre et bienveillante**
- **L'aider à exprimer la totalité de ses griefs**
- **Appel à un tiers,**

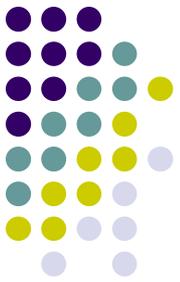




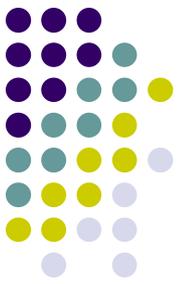
- **Recommandations en cas de violence manifeste de l'agresseur, alcool, toxiques, délire**
- Ne jamais :tourner le dos à l'agresseur, le toucher, se moquer de lui.



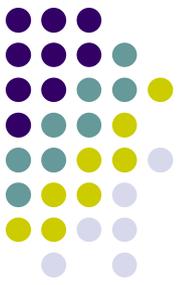
La juste distance professionnelle



- **Trouver cette juste distance ?**
- neutralité : illusoire car on a affaire à ces propres perceptions, sa propre histoire. Neutralité émotionnelle est un état impossible à atteindre pour le soignant.



- **Quelle dynamique entre en jeu?**
- La projection, on projette ses propres émotions sur l'autre
- L'identification
- Le transfert : lien affectif entre deux personnes dont l'origine se trouve dans son vécu antérieur.
Recherche d'affection, de reconnaissance chez l'autre.
- Le contre transfert, émotions suscitées par le patient chez le soignant.

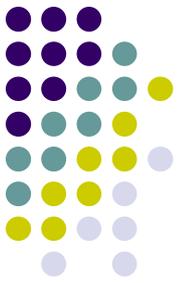


- **Moyens de se positionner dans une juste distance.**
- Travail en équipe : relation avec ses collègues
- Libération de la parole soignante : groupe de parole, APP, supervision
- Formation professionnelle
- Développement personnel, mieux se connaître pour soigner



- **Communication non verbale**
- Soins aux corps
- L'intimité du patient., toujours préserver l'intimité du patient
- Attention à la banalisation des actes, toilettes, soin de bouche, lavements...
- Corps et la psychose dans les soins. Favoriser l'écoute , l'entendre sans commentaire.
- Personne démente, approche progressive.

Maltraitance et bientraitance.



- **La maltraitance s'entend de toutes les formes de violences physiques ou psychologiques**



- Qu'est-ce que la maltraitance « ordinaire » ?



- **Quels sont les différents types de maltraitance perçus par les patients et leurs proches ?**
- Les perceptions des patients et de leurs proches ont permis d'identifier deux grands types de maltraitance :
- **une maltraitance liée à des comportements individuels ;**
- **une maltraitance liée à l'organisation.**



- **Définition de la bientraitance**

« La bientraitance est une démarche globale dans la prise en charge du patient, de l'utilisateur et de l'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect des droits et libertés du patient, de l'utilisateur, son écoute et ses besoins, tout en prévenant la maltraitance.

Cette démarche globale met en exergue le rôle et les interactions entre différents acteurs que sont le professionnel, l'institution, l'entourage et le patient, l'utilisateur. Elle nécessite un questionnement tant individuel que collectif de la part des acteurs. »