

La relation d'aide dans les soins

PROMO AS

BLOC 3 MODULE 6

Préambule

«On m’emmène au bloc chirurgical pour m’opérer. Je sais que c’est un moment important dans ma vie, sur lequel je n’ai plus aucune prise désormais, je ne suis plus qu’un corps malade qu’on trimballe vers une opération qu’on espère salvatrice. [...] Du coup, toute forme de gentillesse venue des soignants-sourires, paroles de réconfort, petites blagues bienveillantes et encourageantes, douceur dans la manière de pousser le brancard, ou de poser sur mon corps le dossier médical-, tout me touche et me réconforte, si c’est fait de manière simplement humaine et fraternelle. »

Christophe André- Consolations



INTRODUCTION

Dans le contexte du soin, la relation implique **une liaison humaine réelle entre 2 individus.**

Les moments clés des relations d'aide : l'accueil (premier contact important), la toilette (moment d'intimité) et les soins.

Selon Carl Rogers (1902-1987, psychologue américain), la relation d'aide a pour essence des **échanges constructifs, une réciprocité, une compréhension mutuelle.**



Les 7 concepts de la relation d'aide



La présence

La relation **est d'abord une présence à l'autre**, c'est « être là ».

C'est la capacité physique d'être là et la capacité psychologique d'être avec la personne.

Sans même parler, laisser émaner le calme, l'espoir et la sécurité.



L'écoute

L'écoute est souvent synonyme de **disponibilité dans le temps mais aussi de disponibilité intérieure** (pour être prêt à accueillir ce que dit l'autre). Ecouter, ce n'est pas juste « entendre ».

C'est à la fois le silence et la parole. Le silence doit être chaleureux, une ouverture bienveillante à l'autre qui lui communique par là son désir d'écouter.



L'acceptation

Il s'agit d'un sentiment d'ouverture à l'autre sans exigence de changement.

Reconnaître l'autre dans toute sa dignité en dépit de son aspect physique, de son caractère, de ses valeurs et de sa conduite.

Consentir à s'occuper de l'autre de manière active et chaleureuse.



Le respect

La relation d'aide repose sur la confiance et le respect.

Par le respect, la personne reconnaît dans l'autre sa dignité. La respecter, c'est lui manifester de l'estime, la traiter avec politesse et lui montrer de la considération.



L'empathie

L'empathie est **un profond sentiment de compréhension** de l'autre. Il s'agit de se mettre à la place de l'autre pour se rendre compte de ce qu'il vit mais sans s'identifier à son vécu et sans en vivre les émotions.



L'authenticité

Il s'agit de **la capacité de celui qui aide de demeurer lui-même** au cours de la relation avec l'autre.

Grâce à l'authenticité, la personne qui aide reste spontané et ouvert, elle ne prétend pas être l'experte de la situation de l'autre.



La congruence

La congruence est **une adéquation entre ce que la personne ressent, ce qu'elle pense, ce qu'elle dit, ce qu'elle fait et entre son comportement verbal et non-verbal.**

C'est une harmonie entre ses émotions, ses pensées et ses actions.



La reformulation



La reformulation

La reformulation est une pratique de communication qui consiste à **formuler des pensées de façon plus claire.**

Il s'agit de redire en d'autres termes et d'une manière plus concise ou plus explicite ce que la personne vient d'exprimer et ce de telle sorte d'obtenir l'accord de l'autre.

Reformuler c'est agir pour être ou rester connecté.

La reformulation permet de **mesurer notre compréhension du problème** de la personne et ensuite, de **la rassurer.**



Les six attitudes de Porter



Les six attitudes de Porter

Lorsque l'on est en relation avec une personne, des attitudes se manifestent.

Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises attitudes, il y a des attitudes adaptées à un objectif ou à rejeter.

Elias PORTER (1914-1987) psychologue américain



Les six attitudes de Porter

□ **ATTITUDE AUTORITARISTE (de DECISION)** : décider de ce que l'autre doit faire.
Lui imposer une relation autoritaire et le guider par des conseils et solutions.

« il faut... », « vous devez... »

- effets positifs: peut être porté par quelqu'un de compétent et de légitime
- effets négatifs: risque de rejet, incompréhension, domination.



Les six attitudes de Porter

□ **ATTITUDE DE JUGEMENT (d'EVALUATION):** porter un jugement en se référant à des normes et des valeurs, en imposant son point de vue « d'expert ».
Approuver ou désapprouver.

« à mon avis... », « j'estime que... », « je trouve que vous avez raison »

- effets positifs: servir de point de repère s'il concerne un comportement
- effets négatifs: culpabilité et révolte, besoin de se justifier, blocage de la communication, agressivité, sentiment d'infériorité, humiliation.



Les six attitudes de Porter

□ **ATTITUDE D'INTERPRETATION:** traduire à sa façon, avec ses propres critères, les idées et comportements de l'interlocuteur

« vous dites ça, en réalité je sais pourquoi... », « si vous... c'est parce que... »

- effets positifs: si bonne interprétation, cela apporte un éclaircissement, peut stimuler
- effets négatifs: risque d'interprétation erronée, incompréhension, désintérêt, blocage de la communication, agressivité, sentiment de ne pas être compris.



Les six attitudes de Porter

□ **ATTITUDE D'ENQUETE:** poser des questions pour faire préciser tel ou tel point qui nous intéresse.

« pourquoi... », « comment... », « où... »

- effets positifs: obtenir des précisions, clarifie un problème, aide à la reformulation, centrée sur la personne ce qui peut la faire réfléchir
- effets négatifs: impression d'interrogatoire, technique intrusive, risque de blocage de la personne, méfiance.



Les six attitudes de Porter

□ **ATTITUDE DE CONSEIL (de SOUTIEN):** soutenir l'interlocuteur en dédramatisant la situation, chercher à consoler, proposer

« ne vous en faites pas, je vais vous aider... », « ce n'est pas grave... », « à ta place,... », « ça va aller »

- effets positifs: peut redonner envie de se battre, soutien maternel, sécurisant, répondre à la demande ou apporter une information
- effets négatifs: induit la dépendance affective ou la passivité, sentiment d'être pris en pitié, impression qu'on élude le problème.



Les six attitudes de Porter

□ **ATTITUDE DE COMPREHENSION (de REFORMULATION):** écouter, attendre que l'autre se soit exprimé avant de reformuler. Volonté de comprendre le ressenti de l'autre.

« si je vous entend bien, vous pensez que ... », « vous me dites que... »

- effets positifs: sentiment d'être écouté, d'être compris, d'être respecté, confiance en soi
- effets négatifs: aucun.



Bibliographie

SFAP (site internet)