

# LA RELATION SOIGNANT-SOIGNÉ ET LA RELATION D'AIDE

**DURÉE :**  
**3 jours**  
**(21 heures)**

## ■ OBJECTIFS

Comprendre la place des émotions dans la relation soignant-soigné.  
Identifier les différents niveaux de demande d'aide des personnes soignées.  
Situer la pratique de la relation d'aide dans les soins infirmiers.  
Connaître les conditions d'une relation d'aide adaptée et en appréhender les limites.  
Être capable de pratiquer un entretien d'aide en développant l'écoute et l'empathie.  
Adopter une attitude professionnelle cohérente avec la situation de soins.  
Accompagner le patient atteint d'une maladie grave.  
Réaliser des transmissions écrites personnalisées tout en respectant la confidentialité.

- **PRÉREQUIS :** Pas de prérequis nécessaires pour cette formation.
- **PUBLIC :** Cette formation est destinée au personnel soignant : infirmiers, infirmières spécialisé(e)s, aide-soignant(e)s, auxiliaires de puériculture, aides médico-psychologiques, masseurs-kinésithérapeutes, assistantes sociales (assistants sociaux).

## Programme

### I. Notions de base sur la communication

#### 1. Se faire comprendre et entendre : les principes de base de la communication

- 1.1. Le schéma de la communication
- 1.2. Les composants de la communication

#### 2. Les différents canaux de communication

- 2.1. La communication orale
  - Autotest : le langage verbal
- 2.2. La communication écrite
- 2.3. Les canaux non verbaux
  - Exercices sur la communication non-verbale
- 2.4. Les obstacles à la communication interpersonnelle
  - Autotest : les informations
  - Autotest : l'environnement



## II. La relation soignant-soigné

### 1. Rappel relatif aux droits et chartes applicables aux usagers

- 1.1. La nouvelle « Charte de la personne hospitalisée »
- 1.2. La « Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante »

### 2. Le contexte relationnel

- 2.1. Le vécu des soignants
- 2.2. Le vécu de la personne soignée et de sa famille
- 2.3. Les enjeux de la relation soignant-soigné et le positionnement des acteurs

### 3. L'asymétrie de la relation soignant-soigné

- 3.1. Le type activité-passivité
- 3.2. Le type direction-coopération
- 3.3. Le type participation mutuelle

### 4. La personne soignée et son entourage

- 4.1. La prise en compte de la famille
- 4.2. Les attentes du patient
- 4.3. Les besoins du patient
- 4.4. Les défenses mises en place par le patient

### 5. Le soignant

- 5.1. La gestion des émotions
  - Test sur la définition des émotions
- 5.2. Les mécanismes de défense

## III. La relation d'aide

### 1. Le triangle de Karman

- 1.1. Le rôle de Persécuteur
- 1.2. Le rôle de Victime
- 1.3. Le rôle de Sauveteur
  - Test : Êtes-vous bourreau ou victime ?

### 2. Les différents types de relation et leur fonction

### 3. La relation d'aide

- 3.1. Qu'est-ce que la relation d'aide ?
- 3.2. La place de la communication dans la relation d'aide
- 3.3. Les différentes phases de la relation d'aide
- 3.4. Quelques rappels sur les moyens de communication dans la relation d'aide
  - Autotest : les gestes et expressions du visage
  - Autotest : les postures



#### **IV. Techniques de la relation d'aide**

##### **1. Apprendre à se connaître et à connaître son interlocuteur**

- Test : Ulysse
- Test : Êtes-vous un négociateur ?

##### **2. Les principes de l'entretien selon C. Rogers**

- 2.1. La centration sur la personne
- 2.2. L'acceptation bienveillante (ou considération positive)
- 2.3. L'empathie
- 2.4. La congruence (authenticité)
- 2.5. L'écoute active

##### **3. L'art de poser des questions : les différents types de questions**

- Test : Les questions

##### **4. Les reformulations : les différents types de reformulations**

- Exercices de reformulation

##### **5. Les silences dans la relation**

- Test : Chut ! Osez le silence

##### **6. Les attitudes de Porter**

- Test : Toutes les manières de dire
- Exercice : Les attitudes du soignant dans la relation d'aide

##### **7. Les attitudes transférentielles**

- 7.1. Le transfert
- 7.2. Le contre-transfert
- 7.3. La dynamique des mécanismes transférentiels

##### **8. La juste distance**

- 8.1. La distance défensive
- 8.2. La notion d'attachement
- 8.3. La distance trop proche, fusionnelle
- 8.4. La « juste distance »

##### **9. La place du toucher dans la relation soignant-soigné**

- 9.1. L'art de soigner commence par l'art du toucher
- 9.2. Les caractéristiques du toucher
- 9.3. Les bonnes pratiques du toucher



*Faire de l'Emploi notre Label*

## **V. La gestion des situations vécues comme difficiles par les soignants**

### **1. Adapter sa communication au patient**

- 1.1. Lors des soins prodigués
- 1.2. Adapter la communication à l'état du patient au patient

### **2. Analyse de pratiques**

A la recherche de pistes de réflexion vers une relation adaptée à des situations difficiles

- 2.1. Situation de détresse et d'anxiété
- 2.2. Situation de déni et refus de soins
- 2.3. Situation d'opposition et d'agressivité
- 2.4. Situation avec une personne ne pouvant pas communiquer verbalement
- 2.5. Situation d'annonce d'une maladie grave
- 2.6. Situation de fin de vie

## **VI. Savoir se protéger dans la relation**

### **1. Les états émotionnels dans la communication**

- 1.1. L'accueil des émotions
- 1.2. Remarques

### **2. Savoir se protéger**

- 2.1. L'excès d'empathie
- 2.2. La confrontation à la souffrance
- 2.3. L'impact des deuils répétés

### **3. La gestion du stress**

- 3.1. Le stress et ses causes
- 3.2. Les conséquences du stress
- 3.3. La gestion du stress
  - 3.3.1. Gérer le stress sur le plan cognitif
  - 3.3.2. Gérer le stress sur le plan comportemental
  - 3.3.3. Gérer le stress sur le plan émotionnel

## **Conclusion et bilan de la formation**

## **Indications bibliographiques**



Faire de l'Emploi notre Label

## Modalités et délais d'accès :

Inter : Limoges

Lorsque le nombre minimum de participants, soit 5 personnes est atteint, la formation peut alors débuter dans les trois semaines suivantes.

Intra : Dans vos locaux

Calendrier fixé avec le client

Dossier d'inscription à réaliser auprès de nos services

## Coût de la formation

Inter : 205 € Nets / Jour / Personne

Intra : 900 € Nets / Jour / Groupe (maximum 12 personnes)

## Financement

Possibilité de prise en charge sur le **Plan de Développement des Compétences** de votre entreprise / établissement

## Accessibilité

Nos locaux sur nos différents sites sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

Si besoin, adaptation du contenu et des moyens en terme d'accessibilité.

- **INTERVENANT** : Formateur - Expert
- **ÉVALUATION** : Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur à l'issue de la formation
- Questionnaire de satisfaction
- Délivrance d'une attestation de formation

---

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Apport de connaissances théoriques

Apport de cas pratiques par les participants pour une analyse de pratique

Tests et exercices pratiques sur les différentes notions abordées

Partages d'expériences et réflexion autour d'axes d'amélioration