



Sommaire

Partie 1 : L'homme, être social et communiquant

1 – Généralités	2
2 – Le développement psychosociologique	3
1 Les débuts de la communication – Les deux premières années	3
a. Les pleurs	3
b. Le sourire	4
2 L'acquisition du langage	4
a. Dans les premiers mois de la vie	4
b. Entre deux et trois ans	5
3 L'apprentissage du non et la frustration	5
a. L'apprentissage du non	5
b. La frustration	5
4 La socialisation de l'enfant – À la recherche d'un modèle (3-6 ans)	5
a. L'affirmation de soi	6
b. Les émotions	6
c. Le langage	7
5 À la découverte de la vie sociale – Le rôle du jeu	7
a. De 3 à 5 ans	7
b. Vers 5 à 7 ans	7
c. À partir de 8 ans	7
6 L'adolescence	8
7 L'adulte	8
8 La personne âgée	8
a. Retraite attendue	9
b. Retraite mal vécue	9

Partie 2 : La communication

1 – Définition	12
2 – Les moyens de communication	13
1 La communication verbale	14
a. Ses caractéristiques	14
b. Ses valeurs	14
2 La communication non verbale	14
a. La communication interpersonnelle : la proxémie	14
b. Le langage du corps	16
c. Le toucher	17

3 – La communication fonctionnelle	19
1 Le schéma de la communication	19
2 Les obstacles à la communication	20
a. Difficultés physiques	20
b. Difficultés liées au codage et au décodage	21
c. Autres difficultés	21
3 Les facteurs qui influencent la communication	22
a. Les parasites, le bruit	22
b. L'implication	22
c. Les représentations sociales	23
d. La culture et les préjugés	24
e. L'attention	24
f. Le contenu de la communication	25
4 Les valeurs de la communication	25
a. Le respect	26
b. La discrétion	27
c. La compréhension	27

Partie 3 : La communication et la relation dans le contexte professionnel

1 – L'entretien	30
1 Les types d'entretien	30
2 Les techniques d'entretien	30
a. Questions fermées ou ouvertes	30
b. Le respect des silences	31
c. La reformulation	31
3 L'entretien de recueil d'informations	32
a. La préparation	32
b. Déroulement de l'entretien	32
c. La fin de l'entretien	34
2 – La relation d'aide	35
1 Généralités	35
a. Définitions	35
b. Les besoins psychosociaux	36
2 Les attitudes dans la relation d'aide	36
a. L'écoute active	36
b. La compréhension empathique selon Carl Rogers	37
c. Les attitudes de Porter	37
3 En conclusion	39
3 – Les relations soignant-soigné	40
4 – L'observation	41
1 Qu'est-ce que l'observation ?	41
2 Les étapes de l'observation	42
3 Les capacités à mobiliser pour une bonne observation	43

5 – Le jeu et l’animation	44
1 Le rôle du jeu	44
2 Les stades du jeu chez l’enfant	44
a. Stade du jeu sensori-moteur (0 à 2 ans)	44
b. Stade du jeu symbolique et de l’organisation (de 2 à 7 ans)	45
c. Stade des jeux de société et du raisonnement (7 à 12 ans).....	45
3 L’animation auprès d’adultes et personnes âgées	46
a. Les différents types d’activités en lien avec les besoins fondamentaux.....	47
b. Les différentes activités selon leurs objectifs	48

Partie 4 : Information et droits des patients

1 – La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients	50
1 La genèse de la loi relative aux droits des patients	50
2 La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients et à la qualité du système de santé.....	52
a. Le droit au respect de la dignité	52
b. Le droit aux soins palliatifs et à la prise en charge de la douleur	53
c. Le droit à l’égalité de la prise en charge et à la non-discrimination	53
d. Le respect de la vie privée et la confidentialité	53
e. La personne de confiance.....	55
f. Le droit à l’information	55
g. Le droit au consentement aux soins	56
h. Le refus de soin	58
i. Les usagers et la qualité des soins.....	58
3 Tableau synthétique des droits des usagers dans le système de santé relatif à la loi du 4 mars 2002.....	59
2 – La charte de la personne hospitalisée	61
1 La charte de la personne hospitalisée simplifiée.....	61
2 La charte de l’enfant hospitalisé	62
a. Charte de l’enfant hospitalisé	62
3 – Le secret médical, le secret professionnel	63
1 Définitions	63
2 Le cadre juridique.....	63
3 Le secret professionnel	64
a. Définition	64
b. Non respect du secret professionnel.....	65
4 Autres notions	65
a. Le secret partagé.....	65
b. Devoir de discrétion professionnelle	65
c. Obligation de réserve professionnelle.....	66
4 – Compétences et rôle de l’aide-soignant et de l’auxiliaire de puériculture	67
5 – La prévention de la maltraitance	68
1 Un constat.....	68
2 Définitions	68

a. La maltraitance	68
b. L'abus	68
c. La négligence	69
3 Les différentes formes de maltraitance	69
a. Les maltraitements physiques et sexuelles	69
b. Les maltraitements psychologiques	69
4 La maltraitance chez l'enfant	69
a. Les différentes formes de sévices	70
b. Le syndrome de Münchhausen	70
c. Le rôle des soignants	70
d. Le signalement	71
5 La maltraitance chez la personne âgée	71
a. Facteurs de risques favorisant la survenue de maltraitance chez la personne âgée	71
b. Repérage des signes de maltraitance chez la personne âgée	73
6 Le signalement de la maltraitance	73
a. Une obligation	73
b. Problématique du signalement	74
c. Procédure de signalement	74
7 Le concept de bientraitance	75

Partie 5 : Les soins palliatifs et l'accompagnement des personnes en fin de vie

1 – Concept de mort : approche culturelle et religieuse	78
1 Définitions	78
2 Approche culturelle	78
a. Approche historique : du Moyen Âge à nos jours	78
b. Représentations de la mort	79
3 Approche religieuse	80
a. La mort et le christianisme	80
b. La mort en Islam	81
c. La mort dans le Judaïsme	82
d. Comparaison de quatre religions	83
e. Rites et croyances	83
2 – Psychologie de la personne en fin de vie	85
1 Les étapes d'Élisabeth Kübler-Ross	85
a. La première étape est celle du refus, du déni et de l'isolement	86
b. La deuxième étape est celle de la colère	86
c. La troisième étape est celle du marchandage	86
d. La quatrième étape est celle de la dépression, du retrait	87
e. La cinquième étape est celle de l'acceptation	87
2 La communication avec la personne mourante	88
a. La dialectique du questionnement	88
b. Bien connaître la biographie de la personne	88
c. Être à l'écoute de la personne	88
d. Le langage verbal	89
e. Le langage non verbal	89

3 – Les soins palliatifs	90
1 Définitions	90
a. Les soins palliatifs.....	90
b. L'accompagnement d'une personne en fin de vie.....	90
2 Soins palliatifs, fin de vie : quelle législation ?	91
3 Accompagnement d'une personne en fin de vie	91
a. Ne rien imposer.....	91
b. Communiquer	91
c. Avoir une attitude d'écoute.....	92
d. Rechercher la « bonne distance »	92
4 Accompagnement de l'entourage	93
a. Les besoins familiaux et sociaux.....	93
b. Le rôle du soignant auprès de la famille.....	94
c. Le deuil des proches.....	95


Partie 6 : Cas concrets

1 – Cas concret sur l'accueil	98
2 – Cas concret sur le comportement face à la souffrance	100
3 – Cas concret sur la démarche éducative	101
4 – Cas concret sur les soins palliatifs	103
5 – Cas concret sur la gestion d'une situation de violence	105

Bibliographie	107
----------------------------	-----

Annexe 1	109
-----------------------	-----

Annexe 2	110
-----------------------	-----

 Charte du patient hospitalisé de 1995	110
--	-----

Annexe 3	111
-----------------------	-----

 Charte de la personne hospitalisée dans son intégralité	111
--	-----