

# Table des matières

## Éléments conceptuels sur la communication

<b>1</b>	<b>Théories et modèles de la communication</b>	
	Définitions .....	2
	Les premiers concepts .....	3
	Le modèle de Shannon et Weaver (1952) .....	3
	Le modèle de Lasswell .....	4
	Les nouveaux concepts .....	5
	Le modèle de Riley et Riley .....	5
	Le modèle de Jakobson .....	5
	Le modèle de Hymes .....	7
	Le modèle psychosociologique .....	7
<b>2</b>	<b>Les différentes formes de communication</b>	
	La communication verbale .....	11
	Choix du code de communication en fonction des situations .....	11
	Sens dénotatif et sens connotatif .....	11
	Langage et réalité .....	12
	La communication non verbale .....	14
	Généralités .....	14
	La communication non verbale, support privilégié de l'émotion .....	14
	Les éléments procédant de la communication non verbale .....	15
	Les fonctions de la communication non verbale .....	25
	Impact des éléments verbaux et non verbaux sur la communication .....	26
	Modes de perception selon les différents canaux de communication .....	26
	Différence d'impact des types de langage sur la communication .....	28
	Liens entre communication verbale et non verbale .....	29
	<b>S'ENTRAÎNER</b> .....	32
<b>3</b>	<b>Les facteurs qui influencent la communication interpersonnelle</b>	
	Le positionnement spatial .....	35
	Les facteurs sociaux de positionnement dans l'espace .....	35
	La territorialité .....	36
	Les règles de proxémie .....	37
	Les facteurs contextuels et environnementaux .....	40
	Le contexte situationnel .....	40
	Le contexte environnemental .....	41
	Les facteurs cognitifs .....	41
	Le système cognitif du récepteur .....	41
	Le système cognitif de l'émetteur .....	42

Le système de représentation de la réalité externe .....	42
Le système de représentation du soi.....	43
Les deux types de conscience de soi .....	46
Les facteurs psychologiques.....	46
Comportements d'approche et d'évitement .....	46
Communication explicite et communication implicite .....	48
La résonance symbolique des mots utilisés.....	49
Les mécanismes de défense.....	49
Enjeux et stratégies .....	52
Les enjeux en communication .....	52
Les stratégies identitaires.....	54
Les stratégies relationnelles .....	56
Les attitudes spontanées en situation de face à face .....	58
Les attitudes qui peuvent entraver une communication aidante .....	58
L'attitude qui favorise une communication aidante : la reformulation .....	61
<b>S'ENTRAÎNER</b> .....	64

## Les soins relationnels

<b>4</b> La relation de soin	
La relation soignant/soigné.....	68
Le soignant.....	68
Le soigné.....	69
La relation.....	69
La relation de soin : un rapport asymétrique .....	69
Les différentes étapes de la relation soignant/soigné.....	70
La relation sociale de civilité .....	70
La relation fonctionnelle.....	71
La relation de soutien .....	71
La relation d'aide thérapeutique .....	72
Autres types d'interventions relationnelles.....	72
La relation d'accompagnement.....	72
La relation éducative.....	74
Les grandes fonctions du soin relationnel.....	74
La fonction d'étayage .....	74
La fonction maternelle.....	75
La fonction contenante.....	76
La fonction de pare-excitation.....	76
La fonction de sollicitation.....	76
La fonction transférentielle.....	77
La fonction personnalisante .....	77
Les fondements de l'alliance thérapeutique.....	77
Établir une relation de confiance.....	78
Tenir compte des besoins relationnels de la personne.....	79
Le lien entre soins relationnels et soins somatiques.....	79

Les champs d'intervention soignante.....	80
Corps objet, corps sujet.....	80
Le soignant face à la souffrance.....	81
La plainte : un appel au lien.....	81
<b>S'ENTRAÎNER</b> .....	84

## 5 L'accueil

Les buts de l'entretien d'accueil.....	87
Attitude du soignant à l'accueil.....	88
Faire preuve d'une qualité de présence relationnelle.....	88
Expliquer d'emblée les codes.....	89
Mettre en place une relation adaptée.....	89
Se préparer à l'accueil.....	91
La préparation organisationnelle.....	91
La préparation psychologique.....	92
Mobilisation des connaissances et des compétences.....	92
<b>SITUATION PROFESSIONNELLE</b> .....	96

## 6 La relation d'aide en soins infirmiers

Généralités.....	101
Cadre d'exercice.....	102
Le cadre légal.....	102
Le cadre d'exercice au quotidien.....	102
Définition, concept et histoire.....	102
Concepts de base de l'approche centrée sur la personne.....	103
L'existence d'un champ phénoménal.....	103
La finalité du développement de l'homme : devenir mature.....	103
La tendance à l'actualisation (ou tendance actualisante).....	104
Ce qui peut entraver le développement de la personne.....	104
Spécificités de la relation d'aide.....	105
L'écoute est centrée sur la personne.....	105
L'attitude est non directive.....	106
La relation se situe dans l'ici et maintenant.....	106
Les éléments favorisant le processus thérapeutique.....	107
Le questionnement intérieur de l'aidant.....	107
La création d'un climat relationnel adéquat par les trois attitudes fondamentales.....	107
L'utilisation de techniques d'entretien spécifiques.....	111
Les effets thérapeutiques de la relation d'aide.....	116
Le mécanisme thérapeutique.....	116
Champs d'application, indications et limites de la relation d'aide.....	117

## 7 La juste distance professionnelle

Distance physique, distance symbolique, proximité psychique.....	120
Les motivations inconscientes du soignant.....	121
La culpabilité et le désir de réparation.....	121
La recherche de reconnaissance personnelle.....	122
Le désir de puissance.....	122

Les mécanismes de défense .....	122
Les limites de l'implication affective .....	123
Les types de distance problématiques.....	124
L'implication fusionnelle.....	124
La mise à distance défensive.....	124
Les aides au juste positionnement professionnel.....	125
Veiller à conserver la relation professionnelle dans un cadre spécifique.....	125
Être conscient des émotions qui émergent face au patient .....	126
Utiliser le troisième niveau d'écoute .....	126
Utiliser les éléments « miroirs ».....	127
Suscite la demande.....	127
L'intention thérapeutique.....	127
<b>S'ENTRAÎNER</b> .....	129

## 8 Les entretiens infirmiers

Définitions .....	130
L'influence des différents modèles conceptuels sur la conduite de l'entretien infirmier.....	131
L'influence du modèle humaniste .....	131
L'influence du modèle analytique .....	132
L'influence du modèle cognitiviste.....	132
L'influence du modèle systémique.....	133
Spécificité de l'entretien infirmier.....	133
L'intention soignante .....	133
Une pratique variée qui s'adapte à la personne soignée.....	135
Catégorisation des entretiens .....	135
Catégorisation selon la configuration de l'entretien.....	136
Catégorisation selon les méthodes de conduite d'entretien .....	138
Catégorisation selon les catégories d'intervention .....	139
Les différentes phases de l'entretien.....	140
La phase de préparation.....	141
L'amorce de l'entretien .....	141
Le corps de l'entretien.....	142
La fin de l'entretien .....	142
L'après-entretien : le temps de la retranscription .....	143
Les différents types d'entretiens infirmiers .....	143
L'entretien d'accueil .....	143
L'entretien de recueil de données.....	145
L'entretien informatif, de conseil ou à caractère éducatif.....	145
L'entretien d'évaluation de l'adhésion au projet de soins.....	145
Les entretiens de repositionnement du cadre thérapeutique .....	146
Les entretiens de soutien .....	146
L'entretien de relation d'aide.....	146
L'entretien réalisé auprès d'une personne en crise.....	146
L'entretien avec la famille avec ou sans le patient concerné .....	147
L'entretien médecin, patient, infirmier.....	147
L'entretien téléphonique.....	147
L'entretien à support de médiation.....	148
L'entretien de résolution de problème.....	149

Les variables qui influent sur l'entretien .....	151
L'unité de lieu .....	151
L'unité de temps .....	151
L'unité d'action .....	151
Les conditions matérielles de l'entretien .....	152
Le type de rapports : de l'asymétrie à la symétrie .....	153
Les variables inhérentes au soignant .....	153
Les variables inhérentes au soigné .....	153
Le contexte motivationnel .....	154
L'utilisation du questionnement en entretien .....	155
Les questions ouvertes .....	155
Les questions fermées .....	155
Les questions alternatives, ou à choix restreint .....	155
Les questions directes .....	155
Les questions indirectes .....	156
Les questions projectives .....	156
L'entretien infirmier dans la démarche de soins .....	156
<b>S'ENTRAÎNER</b> .....	158

## 9 Gérer le stress professionnel et prendre soin de soi en tant que soignant

Le stress professionnel .....	160
Généralités sur le stress .....	160
Les trois phases du stress .....	162
<i>Eustress</i> et <i>distress</i> .....	163
Les différents niveaux de réaction au stress .....	164
Les effets généraux du stress sur l'organisme .....	164
Les effets psychosomatiques du stress .....	166
Le burn out ou syndrome d'épuisement professionnel .....	167
Définition du <i>burn out syndrome</i> .....	168
Les trois dimensions du <i>burn out syndrome</i> .....	169
L'évolution du <i>burn out syndrome</i> .....	170
Les instruments d'évaluation du burn out .....	170
Les causes du burn out .....	173
Les stressseurs externes .....	173
Les stressseurs internes .....	176
Les stratégies d'adaptation individuelles face au stress professionnel .....	177
L'évaluation .....	177
Les stratégies de coping .....	179
Autres types de classifications de coping – le coping actif, passif, vigilant, évitant .....	181
Prendre soin de soi en tant que soignant .....	181
Identifier les signes d'apparition du stress .....	182
Mettre en place des actions d'autosoutien .....	182
Prendre soin de son estime de soi professionnelle .....	187
Transformer ses croyances et interprétations négatives .....	187
Développer sa hardiesse, ou <i>hardiness</i> .....	189
Consulter un professionnel de l'aide quand c'est nécessaire .....	190

# Soins palliatifs

10 Soins palliatifs et de fin de vie	
Introduction.....	192
Rappel historique .....	192
Définition .....	194
Offre de soins palliatifs .....	195
À l'hôpital.....	195
Au domicile.....	196
Étapes de la fin de vie et du deuil.....	197
La douleur : évaluation et prise en charge .....	199
Définition .....	199
Facteurs et composantes .....	199
Évaluation.....	200
Les traitements.....	202
Les autres symptômes .....	205
Prise en charge des besoins psychoaffectifs et sociaux.....	209
Communication et accompagnement .....	212
L'information.....	212
La communication.....	213
L'accompagnement, la relation d'aide.....	213
Sentiments et émotions des soignants auprès des patients en fin de vie.....	214
La réflexion éthique : les problématiques .....	214
Le vécu des soignants .....	214
<b>SITUATION PROFESSIONNELLE</b> .....	216
<b>S'ENTRAÎNER</b> .....	219
Bibliographie.....	223