

**INSTITUT DE FORMATION
EN SOINS INFIRMIERS
« Le Vinatier »**

**Promotion 2023/2026
Année Scolaire 2023/2024**

UE 4.2 S2 Soins Relationnels

TD N°2 Document synthèse

Réferent de l'UE SGSA & YP

Notion d'attitude et contre attitude



Avantage/inconvénient

Suggestion : Montre de l'intérêt pour le patient/ déresponsabilise le patient

Jugement : Conforte le patient, le fait progresser / Notion de supériorité

Aide/soutien : Encourage le patient / Déconnecte de la réalité

Enquête : Ouvre la porte à la communication / Indiscrétion-curiosité

L'interprétation : Permet de trouver des solutions / peut entraîner de mauvaise décision

L'empathie : Affine-précise la pensée, l'état de santé/ peut entraîner un refus de s'engager/ une insécurité

Selon Margot Phaneuf, Les attitudes que nous adoptons traduisent à notre insu, mais avec éloquence, les émotions que nous ressentons ou que nous désirons fuir.

Contre attitudes :

Les attitudes du patient vont provoquer en retour chez les soignants, un ensemble de contre attitudes.

La contre attitude est la réponse aux attitudes.

« Les contre attitudes des soignants peuvent être positives ou négatives, il peut s'agir de comportements et de phrases plus ou moins bienveillants, d'un temps passé en entretien moins long, etc(...) »

Apport théorique sur l'empathie, l'identification, l'écoute active, la reformulation

L'empathie :

Selon Carl Roger c'est percevoir aussi précisément que possible les composantes émotionnelles et les significations du patient qui lui appartiennent. **Sans jamais perdre de vue la condition du « comme si »**

En d'autre terme, c'est l'aptitude à se mettre à la place d'autrui en imaginant ses pensées, ses sentiments, ses actions. Sans avoir de confusion entre soi-même et l'autre.

En psychologie, l'empathie est caractérisée par 4 caractéristiques.

Morales, affectives, cognitives et comportementales.

L'empathie n'est pas une relation affective mais bien cognitive : n'a pas pour fonction de reconnaître les émotions d'autrui mais de comprendre l'autre

C'est un effort de décentration par rapport à soi pour entrer dans l'univers de l'autre pour le comprendre humainement.

- ***On retrouve deux dimensions dans l'empathie :***

- 1. Une dimension cognitive, où il s'agit de tenter d'appréhender le contexte représentationnel du sujet et de comprendre son point de vue.***
- 2. Une dimension affective, nécessairement liée à la première, où il s'agit de tenter de se représenter et de ressentir ce que le sujet ressent, sans pour autant partager ses croyances et ses sentiments ».***

Les critères de l'empathie :

L'empathie a lieu en état de conscience, sous-entend la relation, signifie la validation de l'expérience, différents degrés d'exactitude dans la compréhension, dimensions temporelles limitées à l'instant présent, nécessite de l'énergie, implique l'objectivité, exige un non jugement, une non évaluation.

L'empathie dans la relation d'aide : CF schéma P.4 Margot Phaneuf

Exemple : P 170 document l'empathie cairn info
Document Margot Phaneuf P 2 ET 5

L'empathie demande d'avoir un juste équilibre entre la distance froide et indifférente de la protection de ses propres émotions et une implication émotive trop grande et mal gérée dans la situation du malade.

Exemple : film de son vivant la relation entre le patient et l'infirmière.

L'empathie est un élément privilégié des relations interhumaines influencé par les manifestations verbales et non verbales exprimées par le patient dont l'infirmière en est l'interlocutrice privilégiée.

Concept Voisin

La sympathie : c'est éprouver les émotions de l'autre sans se mettre nécessairement à sa place. C'est une contagion des émotions.

Exemple : un fou rire

La relation est plutôt affective à l'inverse de l'empathie qui est une relation cognitive.

La compassion : C'est une action intentionnelle vers autrui.

Exemple : Lui venir en aide

L'identification

<https://www.cairn.info/vocabulaire-de-psychosociologie--9782749229829-page-157.htm>

« Processus psychologique par lequel un sujet assimile un aspect, une propriété, un attribut de l'autre et se transforme, totalement ou partiellement, sur le modèle de celui-ci. La personnalité se constitue par une série d'identifications ».

(Laplanche J., Pontalis J-B. (1967) Dictionnaire de la psychanalyse)

Ecoute active

<https://www.cairn.info/psychologie-de-la-communication--9782100790937-page-21.htm>

1. Non-évaluation
2. Non-interprétation
3. Non-conseil
4. Non-questionnement systématique
Questions ouvertes
5. Compréhension
Reformulation

Ces cinq caractéristiques définissent l'attitude d'ÉCOUTE ACTIVE.

ÉCOUTE ACTIVE SELON KAEPELIN:

« L'écoute devient active avec la parole et la parole en devenant écoutante (c'est-à-dire questionnante, reformulante, encourageante, facilitante pour le locuteur) se fait entendre. [...] Ce qu'il est convenu d'appeler écoute active correspond en fait, à une écoute parlante ».

Kaepelin (P), L'écoute. Ed. ESF 3 édition, Paris 1991, p 24 dans Simon, E. (2012). Écoute active. Dans : Monique Formarier éd., Les concepts en sciences infirmières: 2ème édition (pp. 310-311). Toulouse: Association de Recherche en Soins Infirmiers. <https://doi.org/10.3917/arsi.forma.2012.01.0310>

La reformulation

La reformulation est une sorte d'avis de réception de notre part, un feed-back qui (comme son nom anglais l'indique) nourrit l'autre en retour

C'est une technique de communication volontaire et consciente qui consiste à redire dans les mêmes termes, ou avec des termes différents, ce que l'interlocuteur vient d'exprimer, et cela de telle sorte que l'on obtienne l'accord de cet interlocuteur.

Cela a notamment été identifié et mobilisé chez Carl Rogers. Pour ce dernier il a plusieurs types différents de reformulation en fonction des objets thérapeutiques. La reformulation consiste par ailleurs à

prendre en compte le climat émotionnel des patients. Dans un tel contexte le soignant va restituer, avec prudence et bienveillance, ce qu'il a de son côté perçu comme émotions et les proposer, en les restituant, au patient.

La reformulation peut donc être considérée comme une technique que l'on va mobiliser dans l'échange et les entretiens avec les patients et qui consistera à redire, (avec d'autres termes ou non) ce qui a été compris, mais en tous les cas toujours de façon plus synthétique.

Rogers a identifié plusieurs procédés dans l'utilisation de cette technique de reformulation parmi lesquels :

- **La reformulation reflet** : on utilisera les termes : selon vous..., ainsi ..., bous me dites queVous voulez dire que.../... En terminant le plus souvent avec un point d'interrogation

- **La reformulation écho** : dans ce cas on ré utilise les derniers mots employés par le patient lorsque l'on considère, par exemple, que ces mots ont une importance dans la prise en soin. Par ailleurs, le plus souvent, cette technique permet aux patients de poursuivre et d'aller un peu plus loin dans la suite de ce qu'ils souhaitent évoquer en entretien ou dans l'échange, même informel. Cela leur donne également l'occasion de préciser leurs propos et ressentis.

- **La reformulation dite de clarification** : on reprend ce qui a été dit, les grand éléments, dans un sens chronologique et en les reformulant. On vérifie si cela correspond à ce que le patient a voulu vraiment dire. Cela est utile surtout si le soignant a des doutes ou des inquiétudes à partir de ce que vient d'exprimer le patient.

On utilisera par exemple les formules suivantes : si je vous ai bien compris, vous voulez dire que, est-ce que vous me confirmez si je vous dis que ce que j'ai compris c'est bien que, vous pensez donc que .../...

Et comme pour les autres types de reformulations le point d'interrogation à la fin des propositions du soignant est intéressant, voire très important car il permet, dans le même temps aux patients de ne pas se sentir dépossédés de leurs paroles et de leurs ressentis.

Ainsi l'utilisation, sans excès, de la reformulation (en tant que technique et outil) permet de faire identifier et éprouver au patient le fait de se sentir écouté , voire compris.

Nous reverrons cela en deuxième année dans le cadre des entretiens infirmiers.