

APPROCHE RELATIONNELLE DE SOINS

Être en relation

Obtenir la collaboration du client est essentiel à l'exécution sécuritaire des différentes activités de soins. Dès le premier contact avec le client, le soignant établit la base d'une relation agréable par sa façon de communiquer.

QUEL QUE SOIT L'ÉTAT PHYSIQUE ET COGNITIF DU CLIENT, LE SOIGNANT ÉTABLIT LA RELATION ET LA MAINTIEN PENDANT TOUTE L'ACTIVITÉ DE SOINS.

Présence du soignant

- La **quantité et la qualité des communications** avec le client déterminent la présence du soignant.
- La **présence est définie par la concentration** de toutes les modalités de communication (verbale et non verbale) du soignant envers le client. Elle confirme au client son existence :
 - > par la stimulation de ses sens ;
 - > en tant que centre de l'attention du soignant.
- La **présence favorise le maintien de l'autonomie** du client et prévient le repli sur soi.



Approche relationnelle de SOINS

Quel que soit le soin, le soignant l'exécute uniquement après avoir établi un contact et une relation avec le client : c'est l'Approche relationnelle de soins.

L'approche précède l'activité de soins.

Selon la connaissance qu'il possède du client et de son état, le soignant peut utiliser différentes formules. Voici une description type.



Établir la relation par le regard, la parole, le toucher

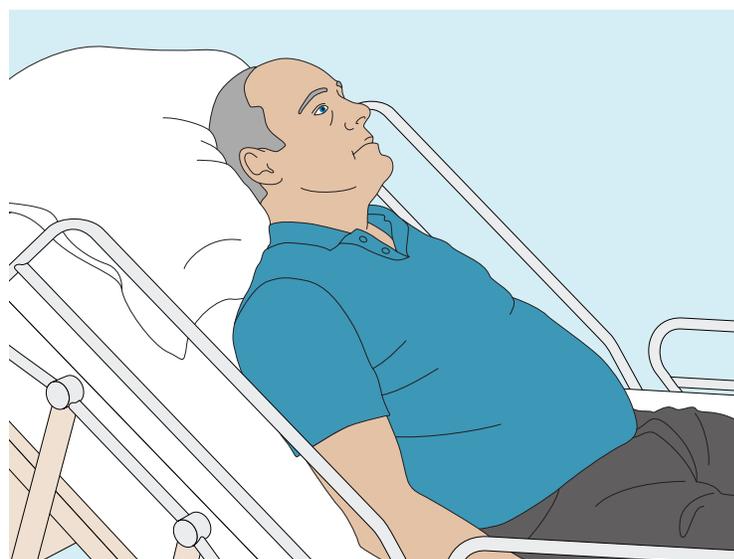
Le soignant fait face au client. Il lui dit bonjour, se nomme et, au même moment, cherche son regard.

Il lui offre la main ou la pose sur une partie moins sensible de son corps (avant-bras, jambe).

La poignée de main ou le toucher peuvent se transformer en « prise pouce ».



Le soignant établit la relation avec le client.



Lorsque la tête du lit est relevée, l'échange des regards entre le soignant et le client se fait à l'horizontale, ce qui favorise une relation égalitaire.

Plutôt que d'espérer tomber sur de bonnes journées, on se les fabrique !

L'Approche relationnelle de soins vise à créer une situation que le client et le soignant perçoivent comme un moment agréable en raison de la relation harmonieuse qui s'est établie.

Obtenir l'accord

Ce contact se prolonge afin d'établir une relation de confiance que le soignant ressent par un accord verbal ou corporel de la part du client. Dans certains cas, l'accord est difficile à percevoir clairement. Ça « clique » entre le client et le soignant, une perception intuitive. En fait, cette intuition résulte de la capacité à reconnaître des *feed-back* subtils de la part du client¹.

Toutefois, le soignant ne doit pas interpréter d'emblée l'absence de réactions du client comme un accord.

S'il n'obtient pas de consentement clair, le soignant amorce le soin avec la plus grande prudence et demeure à l'affût de signaux d'accord.

Si le client refuse le soin, le soignant ne va pas plus loin, il s'arrête. Sinon, il ne respecte pas le client et met sa sécurité à risque. S'arrêter entraîne réflexion, questionnement et analyse.

- Le soin est-il absolument nécessaire ?
- Est-ce le bon moment ? Sinon, le soin peut-il être remis à plus tard ?
- La façon d'exécuter le soin peut-elle être modifiée ?
- Le soin met-il la sécurité du soignant à risque ?
- À la suite de l'analyse, quelle stratégie privilégier ?



La « prise pouce » permet de rassurer le client.

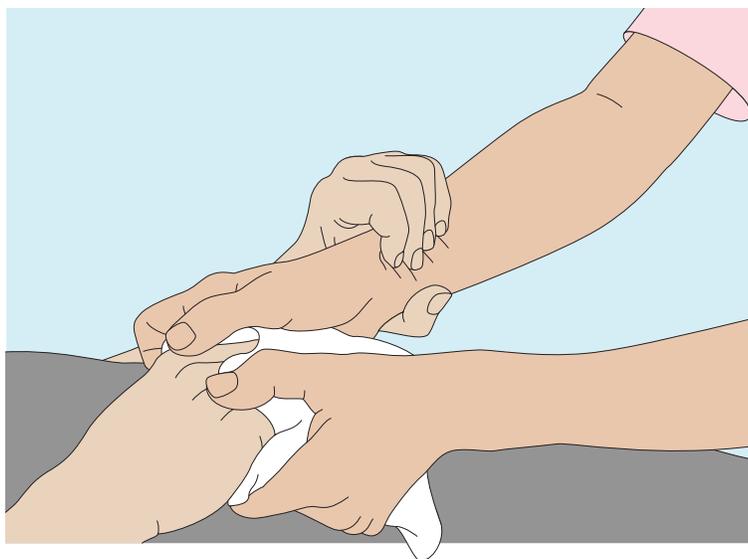
Amorcer et poursuivre la tâche en maintenant la relation

Le soignant maintient l'attention visuelle et la communication verbale avec le client et lui indique pourquoi il est là : « Je suis là pour vous aider. Je viens m'occuper de vous. On va passer un moment agréable ». Ces paroles et l'intonation qui les porte rassurent le client, l'apaisent et le mettent en confiance.



Astuces de protection

- **Lorsqu'un client présente de mauvaises réactions** (crie, crache, griffe, frappe), la meilleure protection consiste à reculer, attendre, puis tenter de nouveau l'approche.
- **La « prise pouce » rassure le client.** De plus, elle est très utile pour occuper la main dominante (ou les deux mains) du client, réduisant ainsi les risques qu'il égratigne, griffe ou frappe le soignant.
- **Se faire saisir un poignet par un client est toujours agressant**, mais, au fond, quel est le sens réel de ce geste ? Il n'est peut-être pas agressif. Le soignant doit décoder ce *feed-back* : le client a-t-il peur, cherche-t-il à se sécuriser ? Le soignant demande au client de lâcher son poignet. Si ce dernier n'obtempère pas, le soignant se dégage en sortant, lentement, son poignet du côté du pouce du client.



Un geste agressant, mais pas toujours agressif !

RÉFÉRENCES

1. ASSTSAS. *La reconnaissance des feedbacks et l'adaptabilité*, Fiche technique 18, 2017.
Pour en savoir plus : asstsas.qc.ca/ars

MISE EN GARDE

L'utilisation du contenu de cette fiche ne peut remplacer une formation complète en Approche relationnelle de soins et ne garantit pas l'amélioration de la sécurité en toute circonstance. Des adaptations sont toujours nécessaires selon les variations des différents éléments de la situation de travail.



ASSTSAS



Ensemble en prévention

L'ASSTSAS est un organisme paritaire à but non lucratif qui offre des services en santé et en sécurité du travail au personnel du secteur affaires sociales.
L'ASSTSAS n'assume aucune responsabilité quant à l'utilisation du contenu ou des produits ou services mentionnés dans cette fiche. Toute reproduction est autorisée pourvu que la source soit mentionnée.

Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales
7400, boul. des Galeries d'Anjou, bureau 600, Montréal (Québec) H1M 3M2
Téléphone : 514 253-6871 ou 1 800 361-4528 – Télécopieur : 514 253-1443
info@asstsas.qc.ca – asstsas.qc.ca