



Concours Santé

EAP · ÉCHELLE 11

COURS 24 · PRATIQUE CLINIQUE

La Relation Soignant-Soigné & l'ETP

Communication thérapeutique, posture soignante, empathie et éducation thérapeutique du patient chronique.

Communication

Empathie · écoute active

ETP

Alliance thérapeutique

Plan du cours

1. Nature de la relation soignant-soigné
2. Les valeurs et la posture soignante
3. La communication thérapeutique
4. L'Éducation Thérapeutique du Patient (ETP)
5. Situations difficiles
6. Les 4 niveaux de la relation soignant-soigné
7. Fiche flash — à mémoriser

1 Nature de la relation soignant-soigné

Soigner, ce n'est pas seulement traiter une maladie : c'est accompagner une **personne** dans sa globalité bio-psycho-sociale. La qualité de la relation conditionne l'adhésion aux soins et les résultats de santé.

RELATION SOIGNANT-SOIGNÉ

Relation **humaine, asymétrique et professionnelle** qui unit une personne ayant besoin d'aide et un professionnel qui la lui apporte, fondée sur la confiance, le respect et la communication.

2 Les valeurs et la posture soignante

Valeur	Sens
Respect	dignité et autonomie de la personne
Empathie	comprendre le vécu du patient sans s'y perdre
Écoute active	reformulation, silence, disponibilité
Non-jugement	accueillir sans juger
Congruence	cohérence entre ce que l'on dit et ce que l'on est

À distinguer : l'**empathie** (comprendre l'émotion de l'autre) n'est ni la **sympathie** (partager l'émotion) ni la **compassion** seule. Le soignant garde la juste distance.

3 La communication thérapeutique

La communication comporte une part **verbale** (les mots) et une large part **non verbale** (regard, posture, ton, silences). Les outils de l'entretien :

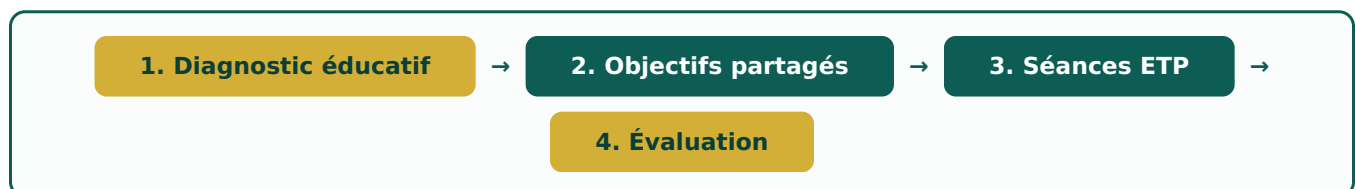
Outil	Fonction
Questions ouvertes	laisser le patient s'exprimer
Reformulation	vérifier la compréhension, montrer l'écoute
Silence	laisser place à l'émotion et à la réflexion
Feedback	ajuster le message

4 L'Éducation Thérapeutique du Patient (ETP)

ETP

Processus qui aide le patient **chronique** à acquérir les compétences pour **gérer sa maladie** au quotidien (diabète, HTA, asthme), afin de gagner en autonomie et en qualité de vie.

Elle se déroule en **4 étapes** :



Elle vise l'**alliance thérapeutique** : le patient devient acteur de sa santé.

5 Situations difficiles

Le soignant fait face à des situations exigeantes : annonce d'une mauvaise nouvelle, patient agressif ou anxieux, fin de vie, refus de soin. La réponse : **écoute**, **information adaptée**, respect du **consentement** et recours à l'**équipe** pluridisciplinaire.

Sources : référentiels de l'ETP (OMS-Europe) · éthique du soin (autonomie, bienfaisance) · guides de communication soignant-soigné du Ministère de la Santé.

6 Les 4 niveaux de la relation soignant-soigné

La relation soignant-soigné se construit par degrés d'engagement croissants :

Niveau	Nature
Relation de civilité	codes sociaux de base : politesse, salutation, respect
Relation fonctionnelle	recueil d'informations pour réaliser un soin technique
Relation de compréhension	écoute du vécu et des émotions du patient
Relation d'aide thérapeutique	accompagnement structuré face à une difficulté (inspirée de C. Rogers)

RELATION « IMPOSÉE » ET ASYMÉTRIQUE

Ni le patient ni le soignant ne choisissent d'entrer en relation : c'est le cadre professionnel qui l'impose. Elle est **asymétrique** (l'un sait/soigne, l'autre est vulnérable) et repose avant tout sur la **confiance**.

7 Fiche flash — à mémoriser

L'essentiel en 60 secondes

- **Relation** humaine, asymétrique, fondée sur confiance et communication.
- **Posture** : respect · empathie · écoute active · non-jugement · congruence.
- **Empathie ≠ sympathie** (garder la juste distance).
- **ETP en 4 étapes** : diagnostic éducatif → objectifs → séances → évaluation.