

## Prendre soin de l'humain - une éthique du quotidien

Walter Hesbeen

Lorsqu'il est question d'apporter de l'aide à une personne ou de lui prodiguer des soins, nous sommes, dans le concret de ces pratiques, face à deux grands types de logiques : une *logique du faire* avec la « frénésie du faire » et la centration sur la tâche qui en découlent régulièrement ; une *logique de l'humain* avec l'attention subtile, singulière et particulière que requiert chaque personne à qui se destine ce qu'il y a à faire. Ces deux logiques expriment la différence qu'il y a entre *apporter de l'aide ou faire des soins* à quelqu'un et *prendre soin* de cette même personne.

Pour essayer d'éviter toute ambiguïté ou de générer des malentendus, précisons, d'emblée, que la distinction entre ces deux logiques n'a pas pour but ni de les opposer, ni de les hiérarchiser en dénigrant l'une au profit de l'autre, mais bien de les distinguer en vue de ne pas les confondre. En effet, nous pouvons constater que si le contenu de ces deux logiques est indubitablement nécessaire et important pour exercer une pratique d'aide ou de soins, l'une n'est pas l'autre et ce qui fait la qualité de la première - qualité de ce que l'on fait, qualité des actes d'aide et de soins que l'on pose -, ne détermine pas la qualité de la seconde - qualité de l'attention portée à l'humain et prise en compte de la manière qu'il a de vivre ce qu'il a à vivre, prise en compte de ce qui est important pour lui, prise en compte des « petits » plaisirs qui pourraient le rendre « un peu » plus heureux.

Au fond, la distinction entre ces deux logiques met en lumière la nécessité de réfléchir tant individuellement que collectivement au sens de la pratique, à l'orientation fine qui lui est donnée, en vue, et ce malgré la frénésie ambiante, de ne pas confondre la *finalité* de ce que nous faisons avec les *moyens* que nous confèrent nos différents métiers, moyens qui nous permettent de poser les actes concrets ou techniques de ce que notre fonction nous appelle à faire. Ceci requiert la vigilance de chacun afin de se rappeler en permanence que ce qui est à faire et qui doit, de surcroît, être bien fait, n'est jamais qu'un moyen au service d'une finalité, finalité qu'est l'humain, c'est-à-dire un sujet unique dont on tente de *prendre soin*, un être singulier dont la situation nous concerne et dont on se soucie de ce qui le soucie, une personne dont on se préoccupe pour tenter d'identifier ce qui pourrait être bien, ce qui pourrait lui faire du bien. Un humain, dès lors, qui, au-delà de ce qui est à faire et malgré les caractéristiques diverses qui sont les siennes, perçoit l'importance qu'il a pour nous, l'intérêt qu'il suscite en nous. Un humain qui, grâce à notre présence, à notre juste sensibilité et à la délicatesse de nos manières d'être et de faire, se sent exister malgré l'altération physique ou psychique qu'il présente ou l'état de dépendance avancé qui peut être le sien. Que de fois, en effet, un professionnel, et ceci indistinctement de sa qualification, de son statut, ne permet-il pas, grâce à un regard, un sourire, un geste, une écoute, un simple mot, de « garder hors de l'eau » la tête de celui qui souffre ou qui n'a peut-être plus d'espoir.

Pour soutenir cette vigilance qui contribue à ne pas confondre la finalité de la pratique et les moyens de celle-ci, une question simple peut se poser en vue de guider la réflexion des professionnels qui se rendent au « chevet » des patients, question qui concerne également et à leur niveau tous ceux qui ont pour fonction d'organiser et d'encadrer les pratiques du quotidien : *lorsque je dois aller dans la chambre d'un patient ou résident ou lorsque je me rends à son domicile, y vais-je pour faire quelque chose ou pour y rencontrer une personne et, à cette occasion, faire ce qu'il est prévu ou possible de faire ?*

Préciser cette distinction entre la finalité et les moyens, entre ce qu'il y a à faire et le prendre soin de l'être, peut sembler superflu aux uns - cela irait de soi -, ou bien théorique et très éloigné de la réalité « du terrain » aux autres. Et il est bien sûr possible, et avec raison dans bien des cas, de déplorer les conditions mêmes de l'exercice des différents métiers de l'aide et des soins avec, en particulier, une préoccupation gestionnaire et organisationnelle à bien des égards déroutante. Je n'ignore pas ni la réalité, ni les difficultés de la pratique du quotidien, difficultés qui, de mon point de vue, convoquent aujourd'hui et plus que jamais une nouvelle forme de responsabilité des différents décideurs, gestionnaires et managers, celle de l'*apaisement*. Cette responsabilité qui m'apparaît urgente devrait les conduire à réfléchir et à agir en priorité pour offrir aux professionnels de « chevet » des structures et des organisations apaisantes. Apaisantes parce que la pratique même de ces professionnels est, par nature, par essence, une pratique qui ne va pas de soi, une pratique qui ne laisse pas en paix car elle les met en présence, jour après jour et en chaque situation, de la complexité singulière de l'humain et de la manière parfois troublante voire déroutante qu'il a de vivre ce qu'il a à vivre.

Néanmoins, la nécessité de structures et organisations apaisantes ne peut conduire à négliger une autre incontournable nécessité, celle d'une *éthique* tant individuelle que collective au cœur même des pratiques et relations professionnelles. Le terme éthique est, aujourd'hui, abondamment utilisé. Il est ainsi conceptualisé, théorisé, parfois même schématisé sans qu'il soit certain que la compréhension du plus grand nombre en soit véritablement plus élevée et affinée. Or, si l'éthique renvoie bien à quelque chose d'essentiel pour l'exercice de tous les métiers de la relation à l'humain, c'est d'une éthique concrète du quotidien dont le prendre soin à besoin. Une telle éthique est celle qui conduit à se rappeler, « tout simplement », que la première visée de l'éthique, et qui est accessible à chacun, consiste à œuvrer concrètement pour des rapports humains bons et bienfaisants. Et cela ne va pas de soi, ne laisse pas en paix et montre, à souhait, combien l'éthique, lorsque nous voulons chacun en imprégner nos différentes pratiques, requiert un effort. Un effort tant individuel que collectif qui peut trouver à se déployer et à s'exprimer à partir d'une question à nouveau « toute simple » et que j'aime formuler comme suit : *comment moi, de la place que j'occupe, de la fonction qui est la mienne, puis-je contribuer à des rapports humains bons et bienfaisants ?* N'est-ce pas à partir de la mise en œuvre de ce à quoi invite cette question que pourra se diffuser au sein des structures, des organisations, des équipes et auprès des patients et de leurs proches, une atmosphère éthique, atmosphère qui se diffuse et imprègne les rapports humains, quelle que soit la nature de ceux-ci ?

Le mot simple est utilisé ici à dessein et en abondance. Il ne saurait, néanmoins, se confondre avec un appel au simplisme. Observons, simplement à nouveau, que la qualité fondamentale requise pour prendre soin de l'être, au-delà des nécessaires connaissances, savoir-faire et performances diverses, repose, en premier lieu, sur *l'humanité toute simple du professionnel*, c'est-à-dire son humilité. Une humanité toute simple qui, sans être exclusive d'autres qualités, se présente néanmoins à mes yeux comme la condition première et incontournable pour tenter d'accueillir dans le quotidien des pratiques et de nos relations, la singularité de l'autre, d'en prendre soin dans tous les aspects qui l'affaiblissent, en vue d'entretenir avec lui une relation riche, une relation pertinente afin de tenter de lui apporter un peu de bien-être, un peu de plaisir, un peu de bonheur. Et cela n'est pas rien.

Walter Hesbeen

Responsable pédagogique du GEFERS (Groupe francophone d'études et de formations en éthique de la relation de service et de soin),

Professeur invité à la Faculté de santé publique de l'UCL,

Rédacteur en chef de la revue *Perspective soignante*

[w.hesbeen@gefers.fr](mailto:w.hesbeen@gefers.fr)