

bienveillance

# Les mots du **prendre soin**

WALTER HESBEEN  
Infirmier  
et docteur en santé publique  
Responsable pédagogique  
du GEFERS  
Professeur à la Faculté  
de santé publique  
de l'Université catholique  
de Louvain (Belgique)  
Groupement francophone  
d'études et de formations  
en éthique de la relation de  
service et de soins  
27 rue Villiers-de-l'Isle-Adam,  
75020 Paris, France

■ Prendre soin c'est porter une attention particulière à la personne ■ Pour ce faire, il apparaît utile de travailler des valeurs, de s'inspirer de mots-ingrédients auxquels on peut adjoindre le verbe aimer et l'humour ■ Ce sont autant de composantes de la relation à l'humain contribuant à développer, jour après jour, un art soignant du singulier.

© 2018 Publié par Elsevier Masson SAS

Mots clés – humour ; mot-ingrédient ; pratique soignante ; valeur

La finalité que l'on poursuit ne se confond pas avec les moyens que l'on met en œuvre pour tenter de l'atteindre<sup>1</sup>. Le choix qui est le mien et qui anime mes interventions et oriente mes écrits est que la finalité que devrait poursuivre l'ensemble des professionnels est celle de prendre soin des hommes et des femmes malades ou dépendants en vue de les aider, ainsi que leurs proches, à vivre ce qu'ils ont à vivre.

Et aider à vivre ce qu'il y a à vivre ne se confond pas avec faire ce qu'il y a à faire. Cette finalité – l'être humain dont on prend soin – peut sembler évidente alors qu'elle ne l'est pas ! Et je souhaite insister sur le fait qu'elle ne l'est pas, tant les professionnels de la relation de soin sont, très régulièrement et pour des raisons diverses, davantage accaparés par ce qu'ils ont à faire que par la personne à qui ils s'adressent.

■ **Un métier qui ne va pas de soi**, qui ne se fait pas "comme ça", sans intention profonde, sans authenticité ; mais un métier qui procure du plaisir lorsque l'on aperçoit dans le regard de cet autre – cet être humain dont on prend soin –, malgré sa détresse parfois, sa reconnaissance pour l'aide et l'apaisement qu'on a pu lui apporter. Un art qui fait appel à l'intelligence du professionnel. Une intelligence de l'esprit mais également une intelligence du cœur – intelligence sans laquelle on ne peut réussir, avec toute la subtilité requise, à prendre soin de celles et de ceux à qui on prodigue des soins.

■ **L'intelligence tant de l'esprit** que du cœur dont il est question ici fait appel, entre autres, à un travail quant aux valeurs qui nous animent à l'occasion de l'intention de prendre soin des personnes.

## NOTE

<sup>1</sup>Cet article est issu de la présentation effectuée lors de la 1<sup>re</sup> journée régionale des aides-soignants (juin 2017, Angers), d'après : Hesbeen W. Humanisme soignant et soins infirmiers. Un art du singulier. Issy-les-Moulineaux : Elsevier-Masson ; 2017.

## UN ART SOIGNANT DU SINGULIER

■ **C'est parce que prendre soin consiste à porter une attention particulière bienveillante et bienfaitrice** à des hommes et des femmes qui,

en la singularité de leur existence, vivent chacun comme ils le peuvent ce qu'ils ont à vivre, que la relation de soin ne va pas de soi. Et elle nécessite, de ce fait, une compétence soignante imprégnée du souci de cette singularité. C'est ainsi qu'à l'instar de tous les intervenants qui poursuivent le but de prendre

soin de l'être, le métier d'infirmière ou d'infirmier autant que celui d'aide-soignante ou d'aide-soignant, relèvent de l'art, un art soignant du singulier.

## QUELLES VALEURS TRAVAILLER ?

Travailler des valeurs, les cultiver pour soi et en équipe, nécessite de repérer celles auxquelles on tient le plus, celles qui nous semblent indispensables et prioritaires en regard de ce que l'on observe dans un contexte professionnel donné. Ce qui est ainsi travaillé, ce qui est de la sorte cultivé, se présente comme un socle de valeurs et qualités soignantes auxquelles avec conviction et persévérance l'on veut en permanence se référer.

■ **Je retiens huit valeurs**

dont l'importance est incontournable à mes yeux pour une pratique soignante porteuse de sens et respectueuse des personnes. Huit valeurs qui désignent, qui nomment de ce fait, ce qui est

**Voici huit valeurs  
dont l'importance est  
incontournable pour une  
pratique soignante porteuse  
de sens et respectueuse  
des personnes**

Adresse e-mail :  
w.hesbeen@gefers.fr  
(W. Hesbeen).

## Le bon usage des mots dans la pratique soignante

important pour moi dans la relation de soin, dans la pratique des différents soignants. Huit valeurs, dès lors, qui se doivent d'être l'objet d'une volonté permanente ainsi que d'une attention soutenue et entretenue tant individuellement que collectivement.

■ **Des valeurs ainsi cultivées et entretenues** en permanence par les échanges, par les discussions critiques périodiques que l'on a à leur propos et par les évaluations les concernant. Je n'en mentionne que huit ; on pourrait dire « que » huit, mais aussi constater que cela en fait tout de même huit...

■ **Une incontinence de valeurs ne peut conduire qu'à une indigence** dans leur mise en œuvre. Et tel n'est pas le but ! L'objectif n'est pas d'afficher que l'on a des valeurs qui agrémenteraient un environnement, ni de s'y référer de temps en temps, c'est de profondeur et d'authenticité dont il est ici question et pas de légèreté ni d'alibi.

■ **De profondeur et d'authenticité** car le risque – et donc l'enjeu –, est celui que des hommes et des femmes, et en particulier les plus faibles, les plus démunis d'entre nous, se sentent mis en difficulté, se sentent blessés dans la manière que l'on a de les regarder, de leur parler, d'apprécier leur situation, dans la manière que l'on a d'accueillir et de prendre en compte leur souffrance singulière.

■ **C'est bien pour cette raison que le travail des valeurs** m'apparaît comme obligatoire car sans un travail pertinent et permanent de ces valeurs soignantes, le risque est que des hommes et des femmes puissent se sentir meurtris, atteints en leur être, en leur dignité, sans pouvoir parfois l'exprimer et s'en défendre.

■ **Et ajouter de la difficulté à la difficulté**, de la misère à la misère, est précisément le contraire de l'éthique du soin, c'est-à-dire le contraire d'une pratique soignante de qualité.

### Des mots-ingrédients

■ **Ces huit valeurs représentent de la sorte également huit qualités constitutives de la pratique soignante.** Une qualité non de ce qui est fait ou de ce qui est mis en œuvre, mais bien une qualité de l'intention qui anime les soignants, de l'esprit qui imprègne ce qu'ils font. Une qualité humaine de leur pratique et, à ce titre, une qualité soignante subtile non réductible à l'excellence technoscientifique de ce qui est mis en œuvre ou à la rigueur de ce qui est fait, non réductible, de ce fait, à la qualité qui se mesure et dont on peut rendre compte dans les dossiers de traçabilité.



© François Soutif/Elsevier Masson SAS

■ **Ces huit valeurs sont** : le respect, la dignité, la bienveillance, la politesse, l'humilité, la sensibilité, la générosité et la délicatesse. Huit valeurs qui se présentent, pour moi, tels les ingrédients d'une culture, tels les aliments d'une disposition à l'endroit de l'humain qui se réfléchit et que l'on cherche à faire grandir, à affiner et à rendre présent, du mieux que l'on peut, à l'occasion de la relation de soin. À l'occasion, au fond, de tous nos rapports humains car c'est notre authenticité qui est ici convoquée et une telle authenticité ne saurait s'exprimer dans le contexte professionnel pour être ignorée en dehors de celui-ci.

■ **Ces huit valeurs se présentent ainsi comme autant de mots-ingrédients d'un cheminement.** Des mots qui peuvent nous aider à identifier la juste dose requise pour chacun et, selon notre appréciation, nous conduire à ajouter une dose de celui-ci, ou veiller à ne pas altérer la saveur de l'ensemble par un excès de celui-là.

■ **Des mots qui peuvent sembler fragiles**, qui peuvent être perçus comme rares dans un

## RÉFÉRENCE

[1] Hesbeen W. Prendre soin à l'hôpital. Inscrire le soin infirmier dans une perspective soignante, Paris : Masson ; 1997.

environnement professionnel parfois plus soucieux de performance que de pertinence, mais des mots qui m'apparaissent indispensables afin d'accéder à la conscience, et de cultiver cette conscience, que prendre soin de l'être, cela ne va pas de soi et que c'est pour cette raison que la relation de soin nécessite un effort, car elle nécessite qu'on y mette une part de soi.

### Oser le verbe aimer

Si ces huit valeurs sont incontournables, je me dois de mentionner l'importance qu'il convient d'accorder à un verbe que l'on n'ose pas vraiment utiliser ou qu'il n'est pas toujours bien vu d'utiliser car source de bien des interprétations et de bien des incompréhensions.

■ **Il s'agit du verbe aimer** et donc d'oser le verbe aimer pour qualifier, orienter et imprégner la pratique soignante car si on n'aime pas les gens, on ne peut en prendre soin. De même, qu'il nous semblerait étrange qu'un vétérinaire n'aime pas les animaux, qu'un instituteur n'aime pas les enfants ou encore qu'un garagiste n'aime pas la mécanique, on ne peut exercer un métier de la relation à l'humain en étant animé d'une intention soignante sans aimer les hommes et les femmes auxquels ces métiers se destinent. Mais encore faut-il s'accorder sur une juste compréhension de ce verbe si souvent apprécié mais si souvent, également, décrié.

■ **Aimer est un verbe délicat à utiliser** tant il est soumis dans la langue française à des interprétations, à des représentations qui n'en facilitent pas la compréhension. On l'utilise ainsi de la même manière pour dire que l'on aime ses parents, son conjoint ses enfants mais aussi un gâteau au chocolat, un livre ou encore un lieu. Et dans l'intimité, il y a même un amour qui "se fait", qui se fait pourtant parfois sans aimer...

■ **Aimer un malade**, ou un résident par exemple, est très vite suspect de débordement un peu comme si aimer était l'équivalent de tomber amoureux...

Et pourtant, oser le verbe aimer n'est-ce pas ce qui permet d'aider les soignants à comprendre que toute souffrance mérite d'être entendue, d'être accueillie et prise en compte, sans pour autant accepter qu'elle puisse s'exprimer n'importe comment ?

■ **Des soignants qui, face à cette souffrance si intense parfois**, font preuve de tendresse, une tendre affection portée à l'autre non car on serait "amoureux" de lui, non car il serait plus gentil, plus beau, très jeune ou très vieux, mais bien pour

l'humain qu'il est et pour l'aider à vivre ce qu'il a à vivre que l'on tente de lui procurer. Des soignants, au fond, qui ont une juste compréhension de ce dont il est question et que le verbe aimer rend intelligents et bienveillants.

## UN PEU D'HUMOUR ?

■ **L'humour est une des possibilités de l'expression humaine** et, comme toute expression, elle peut être appropriée ou pas. Plus précisément, l'humour peut être pratiqué de manière juste ou pas. L'humour puise sa source dans l'humeur, et cette dernière peut être tantôt bonne, tantôt mauvaise... Lorsque l'humour est bon, lorsqu'il est juste, il vient en aide, il fait du bien. Lorsqu'il ne l'est pas, il encombre, il entrave voire rompt la confiance car il peut blesser et, à ce titre, faire mal.

■ **Dans le prendre soin, le recours à l'humour** est ce qui « permet de ne pas alourdir une situation, même dramatique ou difficile, témoignant d'un soignant capable de recul, relativisant les choses, en y identifiant, autant que faire se peut, les aspects positifs, insolites ou intéressants pour le futur... » [1] Si certains ont bien compris que l'humour consiste à rire de soi et non à se moquer des autres, il convient néanmoins de se rappeler que humour rime aussi avec "lourd" et que même lorsque l'on est capable de rire de soi, cela n'est pas nécessairement perçu agréablement par la personne à laquelle on s'adresse et qui, parfois, apprécierait plus de retenue, plus de finesse.

■ **C'est ainsi que l'humour peut être ravageur.** Plus précisément, il peut être destructeur de rapports humains de qualité, voire d'humanité, lorsqu'il fait mal, lorsqu'il atteint l'autre dans sa dignité.

## CONCLUSION

Chacun de ces mots-ingrédients ainsi que le verbe aimer que l'on s'autorise à utiliser et l'humour dont on fait preuve, se présentent comme autant de composantes de la relation à cet humain dont on se propose de prendre soin. Des composantes qui nous aident, individuellement et collectivement, à cheminer pour tenter de réaliser, jour après jour, un art soignant du singulier, un art qui ne va pas de soi mais qui procure la joie de contribuer à insuffler de l'humain dans la pratique soignante du quotidien. ■

Déclaration de liens d'intérêts  
L'auteur déclare ne pas avoir de liens d'intérêts.