



© Cécile Veilhan

# Les mots « fragiles » du

L'humilité, la sensibilité, la générosité et la délicatesse sont autant de valeurs du prendre soin, qui font le lit de la tendresse.

## Walter HESBEEN

Infirmier, Docteur en santé publique, Responsable pédagogique du GEFERS (Paris-Bruxelles) et professeur à l'Université catholique de Louvain (Belgique), Rédacteur en chef de *Perspective soignante*.

Les mots auxquels nous avons recours pour désigner des concepts ou exposer des idées traduisent notre souci de les éclairer de notre perception et de partager certains aspects qui nous semblent importants. Ces mots choisis nous permettent d'aller plus loin, de dire quelque chose de plus nuancé et subtil que les simples définitions. Ils nous aident à les illustrer, à les rendre plus accessibles et souvent même plus concrets. Il en va ainsi du « prendre soin » qui, au-delà d'une représentation parfois un peu superficielle, est une expression qui mérite d'être enrichie de mots qui en précisent la portée et les exigences.

## LA SAVEUR DE LA RELATION

Il est habituel de se référer à des mots courants qui, d'une certaine manière,

s'imposent comme des évidences. On les trouve d'ailleurs abondamment dans les écrits professionnels. Pensons, entre autres, aux termes « respect », « dignité », que l'on peut qualifier de « durs » tant ils se présentent comme incontournables.

D'autres mots sont moins fréquents, moins abondamment mentionnés et documentés. Ils sont plus rares, plus inhabituels et on peut les qualifier de « fragiles », car ils semblent davantage relever de la poésie que de la littérature professionnelle et scientifique. En y ayant recours, j'observe fréquemment qu'ils suscitent des sourires gênés ou des regards entendus, comme si en les prononçant, on faisait preuve de sensiblerie ou de manque de sérieux... Ces mots semblent, à ce titre, parfois éloignés des préoccupations des professionnels de



# prendre soin

la santé dont les démarches et réflexions sont tissées de moyens scientifiques et de techniques parfois sophistiquées. Le vocabulaire des professionnels est ainsi fréquemment émaillé de termes « durs », qui témoignent de la validité de leurs préoccupations et ne laissent que peu de place aux mots « fragiles » qui font courir le risque de paraître moins efficaces voire ringards.

Dès lors, comment dire quelque chose de la nature profondément humaine de la relation de soin et des qualités professionnelles qui y sont associées? Le poète Paul Valéry le constatait déjà lorsqu'il nous interpelle sur la douceur, l'attention exquise, l'élégance qui accompagne le fait de soigner : « *Soigner. Donner des soins, c'est aussi une politique. Cela peut être fait avec une rigueur dont la douceur est*

*l'enveloppe essentielle. Une attention exquise à la vie que l'on veille et surveille. Une précision confiante. Une sorte d'élégance dans les actes, une présence et une légèreté, une prévision et une sorte de perception très éveillée qui observe les moindres signes. C'est une sorte d'œuvre, de poème (qui n'a jamais été écrit), que la sollicitude intelligente compose.* » (1)

Il est sans doute utile, dans un contexte de soin sous tension, de rappeler l'objet de la pratique soignante et sa portée tant politique que symbolique.

Pour ma part, je retiendrai ici quatre mots « fragiles » qui me semblent apporter un supplément d'âme à la relation de soin et contribuent à imprégner le « prendre soin » d'une saveur qui peut insuffler plus d'humain dans le quotidien des pratiques de soins (2).

## L'HUMILITÉ

Se montrer humble n'est ni se soumettre, ni s'effacer. C'est être conscient qu'en tant qu'humain on ne peut pas prétendre tout réaliser, tout maîtriser, tout comprendre, tout dépasser. L'humilité, au fond, exprime la conscience que nous avons des limites inhérentes à notre condition humaine. Dans la relation de soin, l'humilité nous conduit, malgré notre expertise professionnelle parfois très poussée, à comprendre que nous ne sommes pas pour autant l'expert de l'existence de l'autre. Cet autre dont l'intériorité est singulière et relève du mystère. Un mystère qu'on ne peut, dès lors, comprendre totalement même si nous pouvons en déceler et en accueillir quelques éléments.

L'humilité est ce qui permet d'accéder à l'humanité toute simple du soignant,

humanité qui ne saurait se confondre avec le simplisme mais débouche sur la simplicité : simplicité d'une présence, même lorsqu'il n'y a rien à faire, simplicité d'un sentiment de gratification personnelle même dans des situations parfois peu gratifiantes, d'une reconnaissance pour son utilité professionnelle, non pour la nature des actes posés mais bien pour la qualité de l'aide qu'on a pu apporter, du réconfort que l'on a pu donner, du bien de l'autre auquel on a pu participer. On perçoit aisément combien l'arrogance est incompatible avec les valeurs soignantes et donc une pratique résolument soucieuse de prendre soin de l'être. L'arrogance est un poison dans les rapports humains que le souci de sa propre humilité peut contribuer à combattre, à neutraliser.

### LA SENSIBILITÉ

La sensibilité ne se confond pas avec la sensiblerie qui en est la pathologie. Cette notion affirme l'importance pour le soignant de se montrer sensible à ce que la personne accueillie est en train de vivre ou plus largement a ou aura à vivre. C'est une capacité de se laisser toucher par l'humanité d'autrui, sa situation, ses difficultés, ses appréhensions ou parfois ses peurs, ses incompréhensions ou ses obstinations, c'est-à-dire se laisser toucher par la manière singulière qu'il a lui de vivre ce qu'il a à vivre.

Cette sensibilité requiert que le soignant se mette à l'écoute de ce qu'il ressent, de ce qui le touche, de ce qui l'affecte parfois plus profondément, en regard du vécu de cet autre. C'est ce qui lui permet de se montrer « sensible à la sensibilité » du patient et de ses proches. Cette posture est indispensable, incontournable dès que l'on a l'intention de prendre soin et non seulement de dispenser des soins. Prendre soin de cet autre par l'attention particulière qui lui est portée, c'est chercher à accueillir et prendre en compte sa singularité pour lui venir en aide. Le soignant doit donc se sentir concerné par la situation de la personne, afin de lui signifier qu'elle existe à ses yeux comme sujets dans la relation de soin, qu'elle a de l'importance et « vaut la peine » que l'on se donne de la peine pour elle. Au-delà, le soignant peut se laisser toucher par ce que la situation éveille (voire réveille) en lui. Se laisser toucher n'est pas se laisser ni envahir, ni déborder. En revanche, ne pas se sentir

concerné par la situation des personnes soignées équivaut, de fait, à ce que ces personnes nous indiffèrent.

La sensibilité du soignant se présente donc comme une condition et un moteur de la relation de soin, de l'intention du prendre soin. De par sa nature même, la sensibilité ne peut faire l'objet d'aucun protocole et sa subtilité ne saurait être contenue dans quelque théorie que ce soit. Au-delà de s'accorder la sensibilité dans une relation de soin authentique, les professionnels ont également besoin de s'autoriser cette attitude dès leur formation initiale. Une autorisation par laquelle on ne les suspecte pas de se montrer « trop » sensibles, par laquelle on ne les exhorte pas à « se blinder », à s'habituer, à ne pas s'attacher ou encore à veiller à garder une bonne distance. Une autorisation par laquelle ils se sentent légitimes d'exprimer une juste sensibilité, d'oser un attachement qui n'enferme pas, ne rend pas plus dépendant et n'emprisonne pas dans la relation. Cette autorisation leur donne la légitimité d'exprimer une juste présence, afin, précisément, de se montrer présents (comme un « présent » à l'autre) et non de se situer à « bonne distance » du patient. La sensibilité réside ainsi dans le ni trop peu, ni excès.

Une équipe soignante harmonieuse n'a-t-elle pas pour secret, précisément pour se révéler soignante, de faire preuve d'une sensibilité bien comprise et partagée ?

### LA GÉNÉROSITÉ

Parmi les mots « fragiles », la générosité peut surprendre davantage encore que les autres. Se montrer généreux, c'est chercher à en faire un petit peu plus que le nécessaire. Pourquoi, malgré tout ce qu'il y a à faire, chercher à en faire plus que le nécessaire ? Par considération pour cet autre, pour ces hommes et ces femmes qui ont besoin de l'aide que nous leur apportons. Une générosité par laquelle il s'agit d'aller un peu au-delà de l'indispensable volonté de bien faire, au-delà même de la prévenance naturelle et spontanée qui s'exprime dans la relation de soin. Une générosité qui témoigne du souci que nous avons de rendre la maladie un peu moins difficile et pénible. La générosité se présente ainsi comme un ferment de l'éthique du soin, une composante subtile de l'art soignant du singulier.

La générosité peut se concrétiser par une question : comment puis-je essayer d'apporter un peu de bonheur à cet autre ? Et

pourquoi ? Pour essayer qu'il soit un peu plus heureux dans ce qu'il a à vivre, un peu moins malheureux dans ce qu'il vit comme il le peut et qui représente parfois une véritable épreuve. Cette question du bonheur renvoie, au fond, à une manière de concevoir l'existence.

C'est dans cette quête de bonheur que l'on reconnaît comme présente et active chez autrui, y compris chez les plus démunis, les plus malheureux, et même ceux dont la fin de vie est inéluctablement proche, que s'inscrit cette générosité pour rendre un peu plus heureux.

Si le mot « bonheur » semble trop lointain et abstrait, il est possible de recourir à un autre terme aux vertus plus concrètes, le « plaisir ». Une fois que tout ce qui devait être fait a été bien fait, interrogeons-nous : qu'est qui pourrait faire plaisir à cette personne, qu'est-ce que je pourrais maintenant faire ou lui apporter et qui lui ferait plaisir ? Apporter un peu « d'exceptionnel » sera perçu comme merveilleux. Ce cadeau qui ne coûte rien ou si peu n'a pas de prix pour celui qui le reçoit. Il s'agit par là d'atténuer la difficulté ou la misère ressenties, d'insuffler un peu d'humanité dans ce qui est parfois vécu comme tragique et inextricable. La générosité en tant que ferment de l'éthique du soin montre combien l'intention soignante est composée d'une multitude de « petites choses ». Une petite chose, un pas grand-chose, un petit rien, un « je-ne-sais-quoi qui me passe par la tête » mais qui n'est jamais n'importe quoi pour celui qui le reçoit. Et cela n'est pas rien !

Ces « choses », qualifiées de « petites » dans un univers professionnel souvent impressionnant par la quantité de techniques qui s'y déploient et de règles strictes qui le régissent, n'ont pas cette dimension pour les bénéficiaires. Ce sont elles qui contribuent à faire plaisir, à rendre un peu plus heureux ou un peu moins malheureux, qui reflètent le mieux la grande et subtile attention que l'on a été capable de porter à autrui.

L'ambition d'identifier la « petite chose » qui ferait plaisir donne ainsi une autre dimension, une autre épaisseur à la pratique et procure au soignant le plaisir de faire plaisir. Et cela aussi, ce n'est pas rien !

Nous pouvons également observer la nature et la dynamique de réflexion qui peut animer une équipe soignante lorsque, face au plus démuné, au plus isolé, au plus malheureux des patients par exemple, elle est capable de se poser la question « qu'est-ce

qui pourrait lui faire plaisir? » Trouver la réponse ensemble permet d'en éprouver un plaisir partagé. Il s'agit d'animer une réflexion sensible, de faire preuve de vigilance éthique et de se mettre ensemble en mouvement pour faire preuve de créativité.

et le toucher. Il est ainsi possible de s'interroger :

– *De quelle délicatesse suis-je capable de faire preuve dans ma manière de regarder l'autre? N'avons-nous pas tous été un jour interpellés par le bien qu'a pu*

C'est de la délicatesse de son être dont il est ici question, d'« un être présent à l'autre ». Une délicatesse qui me semble dire quelque chose de plus juste, de plus précis et de plus explicite que l'expression « savoir-être »

“ Les mots “fragiles” du prendre soin ne sont-ils pas précisément ceux qui, du fait de l'autorisation même que l'on se donne de les utiliser, expriment le mieux la nature profonde du métier de soignant?... »

Une créativité par laquelle on s'autorise parfois à transgresser intelligemment et donc judicieusement telle ou telle règle, mais qui procure à chacun le plaisir de l'œuvre accomplie, le plaisir du pari réussi.

### LA DÉLICATESSE

Enfin la délicatesse est un terme si essentiel dans les rapports humains et au cœur de la relation de soin qu'on oublie fréquemment de s'y référer. Serait-elle rare dans les pratiques soignantes ou devrait-elle rester discrète, voire secrète pour ne pas donner à penser qu'en faisant preuve de délicatesse on serait fragile, trop sensible, pas assez solide pour exercer le métier de soignant? Serait-elle si anodine dans la relation de soin au point de ne revêtir qu'une importance accessoire ne devant, de ce fait, pas être davantage mentionnée dans les valeurs et qualités soignantes? La délicatesse renvoie à ce qui est fin, raffiné. La délicatesse est le sens de la finesse dans les rapports humains. Elle imprègne nos manières d'être, de faire et de dire. On me rétorque parfois que trop de délicatesse ne favorise pas les rapports humains. Sans doute y a-t-il confusion et il ne faut pas oublier que trop de délicatesse... est une indécatesse. Trop peu n'en est pas et trop n'en est plus. C'est d'un juste sens de la finesse dont il est ainsi question lorsque l'on se réfère à la délicatesse dans la relation de soin, dans tous nos rapports humains.

Pour se l'approprier plus concrètement, la délicatesse peut être déclinée sous forme d'interrogations qui concernent en particulier le regard, la parole, l'écoute

nous procurer un regard ou la souffrance qu'il a pu nous infliger? Le philosophe Éric Fiat nous rappelle cette troublante réalité : « Certains regards ne font-ils pas fondre le sentiment de dignité comme neige au soleil? » (3)

– *De quelle délicatesse suis-je capable dans mes paroles? Sans même évoquer ici la politesse et son contraire la vulgarité, la grossièreté, nous savons bien que les mots utilisés nous touchent, certains plus que d'autres, car ils « tombent juste », « sonnent juste ». À ce titre, ils nous font du bien, en tout cas ils ne nous heurtent pas, ne nous blessent pas. D'autres semblent si inappropriés qu'ils nous font mal, nous donnent même parfois l'impression d'être méprisé par la personne qui s'adresse ainsi à nous.*

– *De quelle délicatesse suis-je capable de faire preuve dans ma façon d'écouter? C'est se rappeler qu'écouter consiste à « accueillir la parole d'autrui », c'est-à-dire se taire, se montrer attentif à ce qui se dit et ne pas se laisser envahir par des idées vagabondes ni détourner son attention par la préoccupation de la réponse que l'on anticipe vouloir apporter.*

– *De quelle délicatesse suis-je capable de faire preuve dans ma manière de toucher cet autre? De le toucher à l'occasion des soins dispensés, des techniques appliquées, de l'examen pratiqué, mais aussi en lui serrant la main, lui effleurant le front, la joue ou quelque partie du corps que ce soit. La délicatesse dont il est question ici ne se résume donc pas à une forme de délicatesse tactile, qui pourrait être acquise à l'occasion d'une formation au toucher.*

si abondamment utilisée et interprétée. Une délicatesse qui conduit, au fond, à s'interroger à nouveau : de quel sens de la finesse suis-je capable de faire preuve dans mon rapport à autrui?

Pourquoi accorder tant d'importance à la délicatesse? Parce qu'elle se présente comme l'expression la plus explicite et la plus concrète du souci que l'on a de la dignité de personne soignée. La délicatesse se présente ainsi comme le reflet le plus puissant de la pleine conscience que nous avons que tout ce que nous disons, faisons, décidons ou ébauchons comme projet en vue de prendre soin d'autrui concerne toujours son corps, sa vie. Et cela n'est pas rien!

### EN CONCLUSION

Les mots « fragiles » du prendre soin ne sont-ils pas précisément ceux qui, du fait de l'autorisation même que l'on se donne de les utiliser, expriment le mieux la nature profonde du métier de soignant, lorsqu'un tel métier ne se réduit pas aux multiples actes qu'il y a à faire? Osons donc leur utilisation pour mieux donner à entendre et à comprendre ce que signifie « prendre soin de l'être souffrant ».

1– Paul Valéry, *Politique organo-psychique*, Paris, Gallimard, coll. « Bibliothèque de La Pléiade », 1957.

2– À partir de mon ouvrage : « Humanisme soignant et soins infirmiers – Un art du singulier », Éd. Elsevier-Masson, Paris, 2017.

3– Éric Fiat, préface, in S. Pandelé, *La Grande vulnérabilité*, Paris, Seli Arslan, 2010, p. 17.

**Résumé :** Au-delà de l'aspect technique de la profession soignante, des valeurs ou qualités humaines sont indispensables pour définir le « prendre soin ». L'auteur les définit sous 4 mots « fragiles » : l'humilité, la sensibilité, la générosité la délicatesse.

**Mots-clés :** en attente ascodocpsy