

Efficacité, sérénité et empathie - des opposés irréconciliables en soins infirmiers ?

Margot Phaneuf, M.Éd. PhD.

Juin 2014

« Il est concevable qu'il soit difficile de cultiver des objectifs d'empathie et de sérénité dans une profession soumise aux contraintes de l'efficacité. »

Il peut sembler invraisemblable de citer dans un même titre des termes de prime abord aussi antinomiques qu'efficacité, empathie et sérénité, surtout lorsqu'ils s'adressent aux soins infirmiers actuels. En effet, la lourdeur des tâches et l'accélération des cadences de travail deviennent en ce moment des impératifs où le souci d'efficacité prévaut. Pourtant, il ne s'agit pas là d'un déterminisme inéluctable, puisque ces concepts peuvent très bien coexister au sein du travail soignant. Cela tient en effet davantage d'un état d'esprit que d'un fatalisme.

L'efficacité bien sûr...!

Le rendement, la productivité et l'efficacité sont devenus des termes phares dans nos milieux. Il est indéniable que dans une situation de soins, les qualités professionnelles de rigueur technique et de fonctionnalité organisationnelle de l'infirmière doivent toujours être au rendez-vous et ce, alliées à une certaine rapidité en raison de l'urgence, de la gravité du contexte et de la multitude des obligations à rencontrer.



On ne peut y échapper, en soins infirmiers tout est toujours pressant!

On peut toutefois voir l'efficacité de bien des manières. Elle peut revêtir l'aspect de l'adéquation de l'agir dans une durée optimale de temps, phénomène qui rappelle la chaîne de montage d'une usine. Elle évoque alors des scènes à la Chaplin où tout s'effectue dans un automatisme dénué d'humanité.¹ C'est malheureusement ce que nous risquons de trouver dans une organisation des soins issue d'*études de temps et mouvements*, lorsque ces études ne sont tributaires d'aucune condition, ni de celle de la personne qui reçoit les soins, ni de celle qui les donne.

¹ Charles Spencer Chaplin (1889-1977). *Les temps modernes*, dernier film muet de Chaplin (1936), une puissante satire du travail à la chaîne et des conditions de travail dans la grande industrie, état imposé par les gains d'efficacité nécessaires pour l'industrialisation dans les temps modernes.

Puisque les circonstances actuelles de nécessité budgétaire, d'augmentation des clientèles, de multiplication des maladies chroniques et de vieillissement de la population l'exigent, il peut cependant devenir nécessaire de rationaliser nos modes organisationnels ou de systématiser nos processus de soins. Il est important de ne pas nous endormir dans un système dépassé et il peut très bien s'avérer essentiel d'évaluer le coût-bénéfice de certaines structures ou de certains agencements des soins. Mais cela ne peut justifier la dureté, voire dans certains cas l'inhumanité de systèmes plus conçus pour l'industrie que pour les soins à des personnes souffrantes. C'est probablement ce que soutient aussi Danielle D'Amour lorsqu'elle affirme que « *Le minutage des soins ne figure pas parmi ses outils.* »^{2, 3}.

Efficacité et nouvelle logique de compétence

De nos jours, on ne peut plus considérer l'efficacité de l'infirmière comme on le faisait il y a quelques années à peine, car pour elle, le travail n'est plus uniquement tributaire des gestes techniques du quotidien. Des éléments organisationnels, collaboratifs, de leadership et de responsabilités élargies entrent maintenant en ligne de compte et viennent exercer une pression accrue sur ses activités. Il nous faut aussi reconnaître que le rôle soignant devient de plus en plus complexe et que les connaissances qui s'y rattachent croissent à une vitesse encore inconnue jusqu'à nos jours.

Et s'il est vrai que plusieurs clients, mieux informés et plus préoccupés de leur santé, recourent davantage aux services médicaux, certains sont en même temps plus aptes à prendre part à leurs soins. Cette réalité suppose elle aussi, une dynamique organisationnelle différente où l'enseignement à la clientèle et le soutien au rétablissement prennent une ampleur nouvelle.

Efficacité d'équipe

L'organisation actuelle du travail infirmier dans les services vient aussi changer la donne, puisque la soignante se situe maintenant au sein d'une structure collective où interviennent deux autres niveaux de formation et de réalisation des activités soignantes. L'infirmière garante de la planification des soins et des traitements se doit alors de manifester une compétence pleine et entière et d'exercer un leadership éclairé, ouvert et inspirant afin que cette mosaïque fonctionnelle qu'est l'équipe de soins puisse donner sa pleine mesure. Cette approche, souvent problématique, doit s'instaurer en dépit de différences parfois difficilement réductibles, voire irréconciliables entre les soignantes afin que les besoins humains et les nécessités du traitement des malades soient pris en compte de manière responsable et efficace.

². Danielle D'Amour http://www.congress-info.ch/sfd/upload/File/handouts/2012/expose_1_MORIN.pdf

³. Friedberg, E., *Jeux d'acteurs, Enjeux de pouvoirs*, DVD-ROM MAC/PC, R&O Multimédia, Paris, 2006

Un regard rapide sous l'angle de l'analyse stratégique de ce travail de l'équipe montre que, dans bien des cas, chacune des participantes fonctionne à sa manière, avec sa personnalité, sa formation et ses objectifs de soins, laissant une large zone d'incertitude quant aux objectifs communs de ce groupe. Il revient alors à l'infirmière d'être le catalyseur permettant à toutes les intervenantes de travailler en harmonie et en convergence vers l'efficacité collective. Comme l'écrit Le Boterf, « *Les gains de productivité ou de performance d'une unité ou d'un collectif de travail se situent actuellement de plus en plus dans les interactions entre les membres et dans la qualité des relations qu'ils entretiennent entre eux.* »⁴

Dans ce travail commun où se rencontrent et s'opposent parfois les personnalités et les objectifs personnels, se surajoute à certains moments pour l'infirmière, une charge émotive et organisationnelle lourde à porter où le besoin de rendement risque trop souvent de l'emporter sur son équilibre et sur sa propre sérénité. Il n'en demeure pas moins que l'efficacité des soins qu'elle met sur pied et qu'elle coordonne dépend de sa manière de prendre son travail, car l'agitation fébrile et anxieuse, sans un temps consacré à la réflexion, ne conduit pas nécessairement à la fonctionnalité et à la productivité.⁵

Efficacité pluridisciplinaire

De plus, les soins deviennent tellement complexes qu'une seule discipline professionnelle ne peut pas toujours en assumer seule la responsabilité. Ils se révèlent si exigeants à tous les niveaux qu'ils supposent la collaboration de plusieurs spécialités médicales, mais aussi l'intervention de physiothérapeutes, de psychologues, de sociologues et d'infirmières diversement spécialisées.⁶

Cette dynamique nouvelle crée d'autres obligations pour la soignante, car la quête d'efficacité et de compétence au sein d'un collectif de travail comme celui de nos équipes pluridisciplinaires ne peut demeurer individuelle et se faire simplement par l'adjonction des compétences de chacun. Ce travail doit se réaliser non seulement par la collaboration de tous, mais surtout par la synergie au sein de son organisation et par le partage d'un savoir devenu commun.

Le respect de chacun, l'aplanissement des rapports de pouvoir, des rivalités et des compétitions doivent alors devenir la règle. Nous en sommes encore éloignés et on peut croire qu'il s'agit là d'une vision idéaliste de nos situations de soins, mais la complexité

⁴. Guy Le Boterf (2003). Construire les compétences individuelles et collectives, Paris, Éditions d'organisation, p. 147

⁵. Margot Phaneuf (2013). Le travail d'équipe auprès des malades : ressource ou souffrance : <http://www.prendresoins.org/wp-content/uploads/2013/01/Le-travail-dequipe-.pdf>

⁶. Margot Phaneuf et Chantal Gadbois (2009). Interdisciplinarité et plan thérapeutique infirmier : http://www.prendresoins.org/wp-content/uploads/2013/01/Interdisciplinarite_et_plan_therapeutique_infirmier.pdf

de leur réalité devra finir par s'imposer. Cette obligation de concertation, de conciliation, cette nécessité de prendre sa place au sein d'un collectif de travail prestigieux et de faire valoir ses compétences, apportent à l'infirmière, comme tout autre changement, son cortège de responsabilités et de stress où la sérénité peut sembler ne pas avoir place.

Le stress inhérent à la pression du travail

Le travail infirmier est souvent lourd à porter et la tension qui en découle fait partie intégrante de la vie d'une soignante. Il peut agir comme un levier stimulant l'efficacité et la rapidité de décision et d'action, mais il peut aussi devenir cause de fatigue, d'anxiété et même de démobilitation dont les effets peuvent s'avérer très négatifs, montrant avec éloquence combien la recherche de compétence et d'efficacité personnelle ou collective devient facteur de stress dans notre système de soins actuel.

La rationalisation des approches et des procédures, l'accélération des cadences de travail, l'addition de nouvelles responsabilités et l'ajout d'heures supplémentaires cumulent en surcharges fonctionnelles génératrices d'un stress à peu près constant. Cette combinaison d'attentes, de demandes et de pressions élevées dont la soignante n'a pas toujours le contrôle et qui souvent dépasse ses possibilités personnelles peut devenir causes de tensions très fortes et de difficultés physiques et psychologiques.

Le stress, frein à l'efficacité au travail

Cette pression d'efficacité au travail produit en réalité des effets pernicioeux, dont les retombées sont souvent contraires aux objectifs poursuivis. Elle cause de multiples problèmes de démotivation, de difficultés d'attention et de prise de décision, de fatigue, d'incapacité d'être à l'écoute de la souffrance de l'autre et de malaises divers qui sont à la source du présentéisme (corps présent – rendement absent)⁷, de l'absentéisme, voire de l'épuisement professionnel.⁸

À la longue, ces répercussions nocives sur la personne, sur la clientèle et sur le travail de l'infirmière, coûtent très cher aux employeurs et à la société. Selon Statistiques Canada, l'absentéisme lié au stress dans les entreprises et les établissements de soins coûterait environ 4,5 milliards de dollars chaque année, sans compter les souffrances qui affectent

⁷. Selon l'Office québécois de la langue française, le présentéisme se définit comme le phénomène selon lequel un salarié est à son lieu de travail de façon assidue alors que son état de santé physique ou mentale ne lui permet pas d'être pleinement productif.

⁸. Margot Phaneuf (2007). L'épuisement professionnel : perdre son âme pour gagner sa vie : <http://www.prendresoins.org/wp-content/uploads/2013/02/L'Épuisement-professionnel-perdre-e-son-Âme-pour-gagner-sa-vie.pdf>

les employés et les multiples inconvénients qui incombent aux collègues qui doivent suppléer dans les services ainsi désorganisés.⁹

Devant ce phénomène particulièrement marqué dans nos services de soins où la « déferlante » des urgences, des responsabilités, des situations émotivement chargées et des tensions de toutes sortes use physiquement et psychologiquement les intervenantes, il est important de chercher des moyens alternatifs de survie professionnelle et d'instaurer une culture de la sérénité. Cela peut sembler absurde, voire impossible, mais c'est tout simplement logique, car la manière avec laquelle nous abordons notre travail peut faire toute la différence entre un état de tension anxieuse, parfois proche de l'agitation erratique et le calme serein de la personne qui prend du recul afin de mieux comprendre, de mieux s'organiser et de mieux agir. En somme, efficacité et surexcitation ne font pas nécessairement bon ménage.

Sérénité et efficacité, deux cartes maîtresses

Il n'y a malheureusement pas de remède miracle pour combattre le stress et pas de solution simple pour contrer la surcharge de travail. Mais alors le contexte difficile de nos services de soin est-il pour autant une situation désespérée? Et, que pouvons-nous tenter pour alléger les tensions, l'impatience et l'irritabilité inacceptables dans l'équipe? Que nous est-il possible de faire afin d'atténuer les problèmes de communication, de conflits interpersonnels, de baisse de performance et de manifestations de divers maux physiques, telles la fatigue inaccoutumée, les céphalées répétitives, les insomnies, la prévalence des maux de dos, des maladies infectieuses, etc.?

Prises dans le tourbillon du travail quotidien, il n'est pas facile de garder la tête froide dans les situations d'urgence ou de charge émotive très grande. Il nous arrive alors d'être dépassées par nos émotions, d'être bouleversées par une forte anxiété, de ne plus voir l'essentiel et de nous trouver désorganisées dans notre action. Alors, comment arriver à appuyer sur le bouton « *pause* » afin de pouvoir pour un temps, reprendre la gouverne de nos réactions? Ce serait pourtant fort indiqué, mais habituées à démarrer au quart de tour, à foncer tête baissée dans les difficultés, nous n'avons pas appris, encore moins intégré, ni développé ce mode de réaction plus humainement adapté.

Croire en la nécessité de la sérénité

Cultiver certaines aptitudes de survie nous permet de prendre un peu de recul devant les charges de travail ou les difficultés, nous incite à nous donner le temps de respirer profondément pour entretenir en nous la capacité d'agir avec le décalage de la réflexion et du contrôle de soi. Cette attitude permet en somme de nous laisser imprégner par la

⁹. Statistiques Canada (2007). Santé et bien-être du personnel infirmier : http://www41.statcan.gc.ca/2007/2966/ceb2966_002-fra.htm

sérénité. Évidemment, arrêter la machine à propulser dans l'agir, n'est pas simple, puisqu'il est nécessaire pour y arriver de développer une discipline mentale et affective de réaction aux événements. La sérénité suppose une certaine distanciation calme et sereine permettant le développement de la confiance en soi et de l'assurance dans nos capacités.

La sérénité est un mode d'être qui tend à nous orienter vers le raisonnement et la priorisation de certains gestes plutôt que de nous exposer à succomber à l'agitation ambiante et à nous laisser happer par la spirale de nos débordements affectifs. Nos états d'âme sont notre lien avec le monde extérieur, écrit Christophe André, mais il nous est possible de les modifier de l'intérieur en cultivant la sérénité.

Ce psychiatre définit un mode de vie serein comme « *un bonheur tranquille, une émotion agréable, même si, contrairement à la joie, elle est de basse intensité. Elle nous plonge dans un état d'apaisement intérieur et d'harmonie avec l'extérieur. Nous éprouvons un sentiment de calme, mais il ne s'agit pas d'un repli sur soi, d'un enfermement. Nous nous sentons confiants, en lien avec le monde, cohérents. Nous avons l'impression d'avoir trouvé notre place.* »¹⁰

Il poursuit disant que la sérénité est « *un phénomène subtil qui émerge quand la vie desserre un peu son étreinte sur nous et quand nous-mêmes lâchons prise. Mais, pour le ressentir, il est nécessaire d'être dans un état d'esprit ouvert à l'instant présent.* »¹¹

De là, la nécessité de développer au travail et dans notre vie, l'habitude de prendre un peu de recul avec l'agitation quotidienne et de prendre le temps de nous arrêter pour analyser, ressentir ce qui nous arrive et demeurer ainsi réceptives au développement d'un état intérieur plus paisible et de ce fait, plus efficace, car sérénité et efficacité vont très bien de pair.

Quels sont nos moyens ?

Il existe des moyens simples dont l'action sur le développement de la sérénité est réelle. L'un des plus efficaces est une forme de recueillement appelée méditation en « *pleine conscience* » qui consiste surtout à s'arrêter, à respirer profondément et lentement, et à observer. Cette méditation ne tend pas au repli sur soi ni à la fuite de la réalité, mais conduit au contraire à une présence au monde qui, par un arrêt de quelques minutes, nous aide à retrouver la paix de l'esprit et du cœur.

Fixer son attention sur l'instant présent permet de stabiliser les émotions et particulièrement, l'anxiété effrénée avec laquelle nous devons tenter d'établir un rapport

¹⁰. Christophe André. Sérénité : refusons les fausses urgences.

<http://www.psychologies.com/Therapies/Developpement-personnel/Epanouissement/Articles-et-Dossiers/Les-5-cles-de-la-serenite-par-Christophe-Andre/Serenite-Refusons-les-fausses-urgences>

¹¹. Idem

différent en ne cherchant pas à la contrôler et à éviter d'en être submergées, mais plutôt en l'accueillant afin d'en désamorcer l'influence nocive.

L'anxiété est intimement liée à la nature humaine, elle est nécessaire à notre survie, mais nous devons apprendre à la mieux vivre, car en ruminant ses causes, l'esprit humain devient une prison où croissent les préoccupations, l'angoisse et le sentiment d'impuissance. Et, comme l'exprime Jon Kabat-zinn, initiateur de cette forme de méditation *en pleine conscience*, le plus dramatique est que, pendant ce temps, nous passons à côté de l'instant présent, alors que c'est le seul moment que nous ayons pour apprécier la vie.

Des exercices à notre portée

Kabat-zinn propose divers exercices simples, applicables même en milieu de travail où pendant quelques minutes, l'attention se porte sur la respiration ou sur certaines images mentales, par exemple sur un paysage imaginé. Un exercice particulièrement détendant et favorable à la relaxation et même au sommeil est le « *scanner corporel* », où en position couchée à la maison ou en position assise au travail, on se concentre en alternance pendant quelques instants sur chacune des parties de son corps, en procédant de la tête aux pieds.

Matthieu Ricard, ce scientifique français devenu moine bouddhiste, est aussi adepte de la méditation pour accéder à la sérénité. Lorsque nous sommes angoissées, dépassées par le contexte de travail ou par la situation douloureuse d'un client, il propose de nous arrêter quelques minutes, une fois de temps à autre, de faire le vide dans nos pensées, de nous centrer en fixant notre attention sur notre respiration et en nous abandonnant à la détente de ce court moment. Si l'esprit ne cesse de vagabonder, il suffit de le ramener en douceur vers l'état neutre qui est poursuivi. Ces moyens ne sont ni infaillibles ni immédiats, mais ils permettent de nous prendre en main, et nous donnent l'impression de ne pas nous abandonner à l'impuissance. Ces moments de sérénité sont aussi propices au développement de l'empathie, car un tel état d'âme peut conduire à cette chaleur et à cette proximité relationnelle efficace à communiquer au malade notre compréhension de sa souffrance.

Le travail d'équipe comme moyen de ressourcement

Parmi les facteurs de tension, le travail en équipe vient dans certains milieux en tête de liste. Dans les données de Statistiques Canada sur le stress au travail, le manque de soutien des collègues soignantes et des personnes en autorité se révèle important. L'absentéisme ou le présentéisme de certaines collègues, l'inattention au travail et les conflits de personnalités créent parfois des antagonismes et des situations malheureuses. L'infirmière comme leader de cette équipe de soins doit s'efforcer de ne pas entrer dans

ces dissensions et tenter d'inspirer à l'équipe une volonté d'entente et de collaboration, car les tiraillements issus des querelles de pouvoir et des remarques désobligeantes sont des facteurs importants de tension au travail.¹²

Là aussi, il importe de cultiver la sérénité de relations interpersonnelles harmonieuses et d'entraide où en raison de son professionnalisme, l'infirmière doit donner le ton. Les tiraillements au travail sont rarement facteurs d'efficacité et les difficultés qu'ils génèrent s'ajoutant aux exigences du service deviennent plutôt des causes de fatigue et de malaises au lieu de favoriser la sérénité. Dans une équipe sous haute tension, il est particulièrement difficile de faire fleurir l'empathie, que ce soit pour ce que vivent les malades de l'unité de soins ou entre les membres de l'équipe. On ne peut donner aux autres ce que l'on n'a pas soi-même.

Par le respect de chacun, par la compréhension des difficultés vécues individuellement, par le réconfort généreusement offert par les intervenantes entre elles, le travail en équipe peut s'avérer ressourçant et ce climat harmonieux devient un facteur non seulement de plaisir au travail, mais aussi d'efficacité de l'ensemble.

L'empathie tributaire du climat de l'équipe

De prime abord, il est difficile d'admettre que la sérénité au sein d'une équipe puisse être un terrain fertile, essentiel à l'éclosion de l'empathie pour les malades et que ce contexte humaniste puisse même favoriser l'efficacité des soins. Toutefois, comme nous l'avons vu, la prise de recul et le temps de la réflexion sont des alliés nécessaires à des soins bien planifiés, exécutés avec efficacité où sont absentes, la tension et la précipitation anxieuse.

Cela étant dit, il est souhaitable que l'infirmière puisse à la fois se montrer réfléchie, organisée, systématique et efficace, tout en étant capable d'entrer en résonance avec ce que vit le malade. Cependant, l'état de tension anxieuse régnant dans une équipe y est peu favorable, car pour manifester de la compréhension aux personnes soignées encore faut-il prendre le temps de constater leurs difficultés et de leur manifester notre compréhension. La course et la hâte ne sont pas des climats propices à l'éclosion de cette forme particulière d'entendement qu'un climat plus serein pourrait ouvrir à toutes les soignantes.

L'empathie une capacité humaine innée

Il peut arriver que des soignantes se montrent moins empathiques en raison de leurs habitudes personnelles de gestion et d'expression de leurs émotions. Mais l'appellation « infirmière » évoquant spontanément les notions de « prendre soin » et de compassion

¹². Margot Phaneuf (2012). Travailler en équipe de manière positive avec des personnes difficiles : <http://www.prendresoins.org/wp-content/uploads/2012/12/Travailler-en-équipe-de-manière-positive-avec-des-personnes-difficiles.pdf>

pour ceux qui souffrent, le contraire serait un peu dérangent puisque majoritairement composée de femmes, notre profession soignante tire ses sources dans un inconscient collectif où dominant depuis des âges l'aide et la compréhension d'autrui.

L'opposé serait presque humainement unimaginable puisque l'empathie n'est pas seulement un concept noble puisant ses sources en psychologie, mais tout simplement une capacité naturelle que possède l'humain de saisir chez l'autre, par le ton de sa voix, par ses paroles, son regard, son expression faciale et les mouvements de son corps, les émotions ou les souffrances dont il fait l'expérience. Et, les infirmières, par leur choix de vie et de profession, sont peut-être encore plus douées que d'autres de cette disposition innée.

Nous avons parfois l'impression que l'empathie est une idée nouvelle, surgie dans l'imaginaire un peu utopique de quelque idéaliste. Pourtant, ce n'est pas seulement d'aujourd'hui que les hommes sont à l'écoute du vécu et des ressentis de leurs frères humains. Déjà en 1877, bien avant les avancés de la psychologie humaniste, Charles Darwin, savant naturaliste, père de la théorie de l'évolution, renommé pour ses qualités de logique et de lucidité, mais pas nécessairement pour sa sensiblerie, en décrivait le côté intrinsèque à l'homme lorsqu'il écrivait : « *L'évolution nous a équipés de la capacité de lire les émotions d'autrui sur les expressions de son visage, le ton de sa voix et sa posture physique.* »^{13 14}.

La convergence empathie et efficacité

L'empathie est au cœur de l'approche humaniste qui place la personne au centre de nos préoccupations soignantes. Ce souci nous est bien connu puisque, depuis longtemps déjà, nos modèles de pratique soignante font valoir cette prétention qui, malheureusement, ne dépasse que rarement les frontières théoriques. Dans nos milieux, la relation d'aide en tant que véhicule de l'empathie, est souvent banalisée ou biaisée. On croit qu'elle relève soit d'une communication ordinaire, tout simplement gentille, soit d'une façon d'être complexe, un peu artificielle et utopique. Pourtant, la réalité est toute autre, car pour le personnel soignant l'empathie est plutôt un outil de travail puissant qui devrait lui servir au quotidien, dans des situations particulières de douleur, d'angoisse, de désespoir ou de solitude et même d'agressivité du client. Et, comme nous le savons, ces conditions ne manquent pas au cours du travail en milieu de soins.

La compréhension empathique n'a rien de phénoménal, elle relève tout simplement d'une attitude qui devrait pénétrer nos échanges quotidiens et nos gestes techniques courants.

¹³. Charles Darwin (1877). L'expression des émotions chez l'Homme et les animaux. Londres, Reinwald.

¹⁴. Matthieu Ricard (2013). Plaidoyer pour l'altruisme. La force de la bienveillance. Paris NIL, p. 49.

Elle pourrait tout simplement être qualifiée de « science avec conscience »¹⁵. Par ce moyen, la soignante assume sa présence auprès de la personne soignée et applique ses connaissances à des phénomènes physiques et psychologiques auprès d'un malade parfois dépassé par ses souffrances physiques, affecté par la tristesse, la peur de son devenir, le découragement devant un diagnostic critique ou, tout simplement, par la lenteur de sa guérison. Par sa compréhension de ces facteurs, l'intervention se fait au même titre que pour soigner un malaise physique. Par sa présence chaleureuse et agissante, par sa main tendue avec empathie, l'infirmière peut ainsi faire une différence en alliant cœur et raison. Ainsi, l'empathie n'est pas un obstacle, un ralentissement pour l'efficacité des soins, c'est plutôt un facteur actif qui éveille aux besoins physiques et psychologiques du malade et par là même, vient soutenir et renforcer notre action.

Conclusion

Les soins infirmiers exigent un travail difficile où la recherche d'efficacité prime, créant de multiples occasions de tension où l'affairement et l'anxiété dominant et suscitent la précipitation et trop souvent, la frustration et les risques d'impatience et de dissension au sein des équipes. Cette manière de travailler dans la contrainte et la hâte n'est pas sans conséquence pour les soignantes qui font souvent l'expérience de la fatigue psychologique et du désintéressement, quand ce n'est pas de l'épuisement professionnel.

Dans un tel contexte, la recherche d'une certaine sérénité peut sembler antinomique, mais elle est pourtant un puissant outil de survie professionnelle. Il existe des moyens de s'ouvrir à cet état d'esprit plus humain où la prise de recul, la réflexion et quelques instants de concentration nous offrent un peu d'apaisement bénéfique dans ce fatras de bruit, d'urgences et d'agitation. Un travail d'équipe au climat harmonieux peut aussi apporter un ressourcement bénéfique d'où émanent sérénité et compréhension propices à l'émergence de l'empathie pour le malade et pour les membres du personnel.

Matthieu Ricard dans son livre sur l'altruisme écrit en substance que l'empathie permet de donner une forme, un visage à la souffrance de l'autre.¹⁶ Elle n'est plus une idée abstraite, désincarnée, elle devient un sentiment qui nous touche sans l'endosser et que nous cherchons à exprimer afin de lui montrer que nous le comprenons, que nous cherchons à le soutenir et à l'aider. Cette volonté d'entendement peut très bien accompagner nos actes soignants sans les entraver et même permettre à nos gestes froids et techniques de revêtir le caractère merveilleux du « *prendre soin*. »

¹⁵. Ceci fait écho au titre d'un livre d'Edgar Morin « **Science avec conscience** », Paris Fayard, 1982 et à la phrase de François Rabelais, philosophe du 16^e siècle « *Science sans conscience n'est que ruine de l'âme.* »

¹⁶. Matthieu Ricard (2013). Plaidoyer pour l'altruisme. La force de la bienveillance. Paris NIL, p. 55-56.