

La gentillesse, une vertu éthique essentielle du soignant ?

Dr Christian TANNIER Médecin neurologue
Ancien président du comité d'éthique hospitalier du CH de Carcassonne
Docteur en philosophie pratique de l'université de Paris-Est

L'éthique soignante, en tant qu'interrogation permanente sur les pratiques, constitue une résistance à toute dérive déshumanisante de la relation soignant/soigné, dans la situation de crise créée par l'irruption de la maladie. Respect, sollicitude, empathie, bienveillance, compassion, autant de qualités ou de notions éthiques habituellement mobilisées dans cette relation, dont on veut donc affirmer l'humanité autant que la rigueur technoscientifique. Chacune a sa grandeur, chacune également ses limites ou ses excès. Et si nous parlions aussi de la gentillesse, cette qualité parfois dépréciée, qui apporte cependant, lorsqu'elle surgit au sein d'un échange marqué souvent par l'inquiétude ou l'angoisse, le réconfort d'une douceur, d'une détente ou d'un sourire.

D'une spontanéité bienvenue dans la relation intersubjective, la gentillesse pourrait-elle passer au stade d'une vertu éthique essentielle du soignant ? On ne demande plus au soignant d'être un « gentilhomme », représentant d'une noblesse aristocratique de cœur et de rang, mais ne devrait-il pas être un Homme ¹ gentil ? Mais décrivons d'abord quelques contre-exemples tirés de la littérature (qui souvent caricature, mais si peu...), avant d'aborder ce que pourrait être la gentillesse dans la relation soignante et ses limites.

Ce que n'est pas la gentillesse dans la relation soignante

Le cynisme

La figure du Dr House, héros d'une célèbre série télévisée américaine, pourrait illustrer de façon caricaturale l'expression du cynisme ou de la méchanceté dans la relation soignante. Pourtant, le personnage fascine et la série a beaucoup de succès, la mode est au cynisme. Certes, le Dr House est un expert hors pair dans le diagnostic difficile de maladies souvent exceptionnelles, même si pour atteindre cette vérité diagnostique, il est parfois amené à employer des moyens peu orthodoxes et risqués pour le patient. En revanche, le malade lui-même a plutôt tendance à le déranger, souvent d'ailleurs il ne veut pas le voir et établit des diagnostics par assistant interposé. Au grand dam de la directrice de la clinique, il refuse de faire des consultations à tout venant, car il juge certains cas inintéressants. Lorsqu'il est contraint de le faire, il se venge par des propos odieux à l'égard des patients. Cynique, le Dr House l'est incontestablement en raison de la manière provocante dont il assène ses vérités, pour la plupart peu agréables à entendre, sans tenir compte de la vulnérabilité de ses interlocuteurs, parfois en les manipulant pour arriver à ses fins. Compassion ni sollicitude ne font partie du vocabulaire de House. On pourra objecter, à tort ou à raison, que ces deux qualités font partie d'une éthique bien-pensante, dérivant parfois vers des postures condescendantes ou paternalistes, voire hypocrites, et qu'il vaut mieux un franc-parler qui responsabilise le sujet plutôt qu'une pitié plus ou moins déguisée qui le déprécie². L'objection peut être en partie recevable, mais ne pourrait-on demander au Dr House tout simplement un peu de gentillesse dans ses relations humaines ?

La suffisance

L'attitude cynique ne constitue pas le seul obstacle à la gentillesse. Parlons aussi d'une sorte de bêtise

relationnelle, la suffisance, qui conduit parfois à une forme de méchanceté. L'attitude du pharmacien Homais en constitue un exemple littéraire³. Emma Bovary vient de faire un malaise sérieux (dont seul le lecteur connaît l'origine) et reste « *étendue, la bouche ouverte, les paupières fermées, [...] blanche comme une statue de cire* ». Son mari Charles est affolé. Dans ces circonstances angoissantes, le pharmacien, présent sur les lieux, entreprend de dissenter doctement sur le rôle de certaines odeurs sur les natures impressionnables, « *une belle question à étudier, tant sous le rapport pathologique que sous le rapport physiologique* ». Charles ne l'écoute plus, lui demande de parler bas, mais il continue et décrit longuement des expériences d'animaux sensibles à des stimulations olfactives : « *Cela nous prouve, reprit-il avec un air de suffisance bénigne, les irrégularités sans nombre du système nerveux.* » Bref, M. Homais étale sa petite science avec une bête satisfaction de soi, sans répondre à l'angoisse ni rendre service, sans gentillesse ni empathie.

La domination

Qui sème la gentillesse récolte l'amitié, nous enseigne le dicton. Mais qui sème la froideur et la sécheresse en jouissant de sa puissance récolte souvent la colère. Ivan Ilitch va consulter un célèbre médecin⁴ : « *Le médecin disait : ceci ou cela indique que vous souffrez de ceci et de cela ; mais si les analyses ne confirment pas ceci ou cela, nous devons supposer qu'il s'agit d'autre chose. Si on suppose que... alors... etc. Pour Ivan Ilitch une seule chose comptait : son état était-il dangereux oui ou non ? Mais le docteur refusait de répondre à cette question déplacée.* » Brillant, le résumé que fit le docteur, triomphal, joyeux même. « *De son résumé Ivan Ilitch conclut seulement que cela allait mal pour lui, que cela lui était égal, au docteur [...]. Et cette conclusion frappa douloureusement Ivan Ilitch, éveilla en lui un grand sentiment de pitié envers lui-même, et de haine envers ce docteur indifférent au sujet d'une question aussi importante.* » À l'opposé de la douceur de la gentillesse, le rapport de domination est d'autant plus violent et insupportable qu'il s'exerce sur un patient vulnérable et affaibli : « *Je vous ai déjà dit ce que j'estimais nécessaire et convenable de vous dire – dit le docteur. L'examen déterminera la suite du traitement – Et le docteur salua.* »

On voit dans ces différents contre-exemples que ce qui se joue dans la gentillesse se rapporte à la qualité du lien relationnel, donc à l'empathie, à l'intelligence émotionnelle et probablement à la générosité.

Ce que pourrait être la gentillesse dans la relation soignante

L'empathie

La gentillesse est une modalité de l'empathie, nous dit E. Jaffelin, et une manière de la manifester activement, car on peut « *très bien éprouver de l'empathie pour quelqu'un sans bouger le petit doigt* ⁵ ».

L'empathie, dans la relation soignante, c'est d'abord une qualité d'écoute, car avant de donner, il faut savoir recevoir, que le message du patient soit verbal ou non verbal. Savoir effacer transitoirement son moi et ses certitudes pour s'ouvrir à l'autre et à ses attentes. « *La personne gentille aperçoit souvent ce que les autres ne voient pas.* ⁶ » L'empathie est aussi une capacité de la conscience à ressentir ce que l'autre éprouve, à en être affecté, mais aussi à se représenter son état mental pour connaître et comprendre son état psychologique.

On voit que l'empathie diffère de la compassion, qui consiste certes à se sentir affecté par la souffrance du patient, cette personne dont on partage la vulnérabilité, et à résister à la tentation de s'endurcir pour se protéger ; mais sans chercher obligatoirement à élargir sa pensée pour se mettre à la place de l'autre et répondre à ses attentes.

Car l'empathie devient gentillesse lorsqu'il y a un geste ou une parole qui répond à une demande. Celle-ci peut être muette, une anxiété dans le regard, un affaissement du corps, exprimant aussi bien qu'une phrase le désarroi ou la perplexité. La réponse à la demande, quant à elle, est de l'ordre de la spontanéité et de la générosité. Spontanéité, car la gentillesse calculée est celle du vendeur de voiture, pas celle du soignant dont la visée est de rendre service au patient. Générosité car, dans la gentillesse, le don est sans attente d'un contre-don, elle est abandon de soi dans l'ouverture à autrui. Peut-on imaginer House gentil ? Oui, dans cet épisode où il converse avec Eve, cette jeune femme enceinte après un viol, son ton, après une longue phase conflictuelle, se radoucit et il prononce la phrase qu'Eve attendait : « *Ce qui m'intéresse, c'est ce que vous ressentez* », en la regardant pour la première fois dans les yeux. C'est vrai ?, répond Eve qui esquisse alors son premier sourire⁷. House empathique, House gentil, c'est possible, au-delà du cynisme. Au-delà aussi des considérations générales, de la fausse gentillesse qui cache l'indifférence à l'autre et l'amour de soi, à l'exemple de M. Homais.

1. Homme avec une majuscule, qualificatif s'adressant à l'humain, femme autant que homme, bien sûr.

2. L. Vercrouste, *Dr House et moi*, Paris, L'Harmattan, 2014.

3. G. Flaubert, *Madame Bovary*, Paris, J'ai lu, 1961, p. 266.

4. L. Tolstoï, *La Mort d'Ivan Ilitch*, Paris, GF-Flammarion, 1993, p. 358.

5. E. Jaffelin, *Petit Éloge de la gentillesse*, Paris, J'ai lu, 2015, p. 67.

6. *Ibid.*, p. 66.

7. L. Vercrouste, *Dr House et moi*, op.cit., p. 185.

Au-delà bien sûr du paternalisme hautain du médecin d'I. Illitch, qui rompt le lien relationnel en reléguant le patient au rang d'accusé dont le tort est de « poser des questions oiseuses ».

La douceur

La gentillesse joue dans le registre de la douceur, alors que le cynisme, la suffisance ou l'attitude dominatrice introduisent la violence dans la relation, violence censée représenter la puissance de la vérité scientifique, aux dépens, à l'évidence, de l'humanité de la relation intersubjective. Ce patient annonce à son infirmière qu'il va subir une intervention complexe dans deux jours. « *Pas de problème, la médecine a fait beaucoup de progrès* », répond la péremptoire, le visage fermé. « *Je penserai bien à vous* », dit la gentille avec un sourire. La gentillesse suppose le respect mais elle le complète en l'enrobant de douceur. Le respect est à la base de toute éthique soignante, accordant à chaque personne une égale valeur intrinsèque, sa dignité ; mais le respect peut être froid, il peut tenir à distance ; dans son souci de l'universel, il peut manquer la singularité de l'autre et son appel relationnel. Le patient réclame souvent un peu plus que le respect. Il ne demande pas l'amitié ni l'amour, et se méfie de la compassion ou de la pitié. Il demande à être considéré⁸ en tant que sujet, c'est-à-dire qu'on soit attentif à ses attentes, interrogations, désirs, ainsi qu'à sa vulnérabilité ; il demande de la sollicitude, cette spontanéité bienveillante décrite par Ricœur⁹. Oui, la gentillesse se rapproche de la sollicitude, mais la légèreté et la douceur du geste gentil vont au-delà d'un sentiment qui, comme la compassion, a parfois la main lourde s'il ne répond pas à une attente¹⁰.

La légèreté

La gentillesse a le geste léger. Ce soignant est en retard, il hâte le pas dans son Ehpad car il est attendu pour la visite. Mais il rencontre une vieille dame dans un couloir, elle ne sait manifestement pas où aller, son regard traduit son désarroi. Passera-t-il son chemin, en se disant que l'équipe de l'étage va bien s'occuper de cette patiente ? Bon, il raccompagne la vieille dame au rythme du déambulateur ; un sourire le récompense, il arrive en retard à la visite, tout cela est vite oublié. Mais la vie n'est-elle pas en partie faite de ces petits gestes qui renforcent ou érodent l'estime de soi ?

À travers empathie, douceur et légèreté, la gentillesse est donc bien « *une morale des petits gestes*¹¹ ». Mais a-t-elle ses limites ?

Les limites de la gentillesse

La faiblesse

Certes, un soignant dont on dirait « *il est bien gentil, encore faudrait-il qu'il soit compétent* » ne serait guère jugé à son avantage. Pour les soignants, la compétence est la première des éthiques et le Dr House y répond. La gentillesse quant à elle revêt une connotation péjorative lorsqu'elle est assimilée à la naïveté ou à la faiblesse, lorsque le gentil devient gentillet. À l'heure de l'autonomie triomphante, de la performance, de l'efficacité, de la rentabilité, le gentil et sa douceur risquent d'être dévalorisés. Pourtant, l'éthique soignante est aussi celle de la vulnérabilité partagée, de l'humilité, de la conscience des limites de sa toute-puissance. Pour C. Pelluchon, l'humilité est le socle de toutes les vertus¹². La douceur qui en découle, et la gentillesse, ne sont-elles pas plus puissantes que la froide domination du médecin d'I. Illitch ? À condition d'éviter la naïveté et l'incompétence.

L'excès

La gentillesse doit répondre à une attente ou à une demande, sans être trop visible ou dégoulinante. Elle ne doit pas adopter une posture intrusive qui risque d'être rejetée par un patient au nom du respect de sa dignité, alors même qu'il se ressent en position de fragilité. Comme le dit E. Jaffelin, la gentillesse a pour but de rendre service sur la base d'une *sollicitation* et non de la *sollicitude*¹³. Elle s'accompagne d'un geste, d'une action de soulagement et non simplement d'une posture ; attention à ne pas humilier le patient sous des apparences de bienveillance ou de sollicitude.

L'insuffisance

La médecine côtoie souvent le tragique. On connaît les circonstances dans lesquelles des décisions lourdes et complexes sont à prendre : la fin de vie, les situations de pandémie, la réanimation, les limites de l'obstination déraisonnable... Alors bien sûr, la gentillesse ne suffit pas (en fait, elle ne suffit jamais), mais est-elle superflue ou déplacée ? Le principe du respect de la dignité de la personne irrigue tout le champ de l'éthique soignante, en particulier lorsqu'elle est confrontée au tragique. Tout le défi éthique est d'aider le sujet à préserver son sentiment de dignité, à lui éviter la honte. Et comme le dit E. Fiat, « *qui commence à douter de sa dignité sera sans doute bien content de voir venir à lui, outre le respect, la clique agitée et brouillonne des autres sentiments*¹⁴ ». Au sein de l'accompagnement, le geste gentil a sûrement

8. C. Pelluchon, *Éthique de la considération*, Paris, Seuil, 2018, p. 121.

9. « *Il nous importe de donner à la sollicitude un statut plus fondamental que l'obéissance au devoir. Ce statut est celui d'une spontanéité bienveillante, intimement liée à l'estime de soi au sein de la visée de la vie bonne* », P. Ricœur, *Soi-même comme un autre*, Paris, Seuil, 1990, p. 225.

10. Pour E. Jaffelin, la sollicitude, sous couvert de bienveillance, peut se révéler intrusive : elle force l'intimité d'autrui, dont elle nie de facto la liberté. *Petit Éloge de la gentillesse*, op. cit. p. 48.

11. E. Jaffelin, op. cit. p. 102.

12. C. Pelluchon, *Éthique de la considération*, op. cit., p. 35.

13. E. Jaffelin, op. cit. p. 52.

14. E. Fiat, *Grandeurs et misères des hommes, petit traité de dignité*, Paris, Larousse, 2010, p. 181.

sa place, insuffisante, mais parfois précieuse. Dans les situations de crise, la fatigue, cette grande ennemie de l'éthique, peut aussi épuiser la gentillesse, au moins provisoirement. Alors parfois la gentillesse du patient (*vous avez l'air fatigué, docteur ?*) vient apaiser la tension.

Une dernière question porte sur les fondements de la gentillesse : ne constitue-t-elle qu'un trait de caractère, propre à chacun, ou s'agit-il d'une vertu éthique à cultiver ?

Qualité psychologique ou vertu éthique ?

La gentillesse est le plus souvent considérée comme une qualité relationnelle, qu'on posséderait plus ou moins ; on serait gentil – ou pas – par nature. Quels seraient les déterminants de cette nature empathique, généreuse, bienveillante : le taux d'ocytocine ? Une enfance bienheureuse ? Une vie personnelle épanouissante, alors que le méchant serait fondamentalement un malheureux ?

Une autre façon de voir, plus philosophique que psychologique, serait d'ériger la gentillesse au niveau d'une vertu. La vertu, c'est une disposition qu'on cultive par un choix délibéré dans le but d'augmenter sa puissance


d'humanité, nous dit Aristote. La disposition est bien un trait de caractère, mais celui-ci se cultive, devenant ainsi une seconde nature : c'est en pratiquant la vertu qu'on devient vertueux.

Alors la gentillesse du soignant, comme l'empathie ou l'exercice de la pensée élargie¹⁵, pourrait se cultiver en tant que vertu éthique, au cours des réunions d'équipe, du compagnonnage, des enseignements, des échanges pluridisciplinaires. Une façon de compenser l'enseignement de « la bonne distance », certes protectrice mais qui ne facilite pas l'ouverture empathique à l'autre. Plus largement, pourrait-on espérer que, par l'intermédiaire du soin, cette vertu « *caressante et systémique (la gentillesse) favorise une société bienfaisante et l'apparition d'un nouvel humanisme*¹⁶ » ?

On pourrait conclure que le geste gentil témoigne, avec douceur et légèreté, de la considération que porte le soignant à ce sujet souffrant qui lui fait face. En ce sens, ce n'est pas une vertu mineure et elle mérite d'être valorisée et cultivée. ■

15. C. Tannier « La pensée élargie, une qualité éthique essentielle du soignant », in *Éthique. La vie en question*, septembre 2018.

16. E. Jaffelin, *op.cit.*, p. 182.



L'HÔPITAL

Du Moyen Âge à nos jours

EN FRANCE

Histoire & architecture


Comment est-on passé de la salle commune à la chambre individuelle ? Comment l'hôpital, d'abord hospice, est devenu établissement de soins ? Pourquoi l'hôpital « aériste » et le sanatorium (deux cas où l'on a cru pouvoir guérir par l'architecture) ont continué de se construire après la péremption de leur théorie fondatrice ? Quelle est l'histoire des maternités, des lazarets, des asiles d'aliénés ?

Autant de réponses à découvrir dans le voyage architectural auquel invite cet ouvrage.

L'HÔPITAL EN FRANCE Du Moyen Âge à nos jours - Histoire & architecture
Éditions Lieux Dits - Collection Cahiers du patrimoine
21 x 27 cm, 592 pages, 660 illustrations - 44 euros

2^E ÉDITION
MISE À JOUR !

Lieux Dits
Éditions



Disponible en librairie ou sur www.lieuxdits.fr