

réflexion

# De la confiance dans la relation de soin

PATRICK SUREAU  
Ergothérapeute,  
cadre de santé formateur,  
doctorant en philosophie  
pratique et éthique hospitalière  
Institut de formation  
en ergothérapie,  
rue Francisco-Ferrer,  
33076 Bordeaux cedex, France

■ La relation de confiance est une expression souvent utilisée par les soignants, au point qu'elle semble évidente ■ Une réflexion est cependant nécessaire afin de construire une relation de soin fiable, authentique et éthique ■ En effet, la confiance ne se décrète pas ■ Elle suppose une réciprocité, un choix engagé de la part du soignant comme du patient.

© 2018 Publié par Elsevier Masson SAS

Mots clés – confiance ; relation ; soignant ; soin

**Trust in the care relationship.** A relationship of trust is an expression often used by caregivers, to such an extent that it almost seems self-evident. It is nevertheless important to give some thought to this aspect in order to construct a reliable, authentic and ethical care relationship. Indeed, trust is not automatic. It requires reciprocity, a deliberate choice on the part of the caregiver and the patient.

© 2018 Published by Elsevier Masson SAS

Keywords – care; caregiver; relationship; trust

**P**ourquoi les étudiants en ergothérapie évoquent-ils souvent, au début de la prise en charge d'un patient, la nécessité d'instaurer une "relation de confiance" ? À les entendre, cela semble être un préalable indispensable à tout début de soin avec une personne malade. Lorsque nous les interrogeons sur les situations rencontrées en stage, la même réponse arrive, stéréotypée, automatique : « *Je réalise un premier entretien au cours duquel j'instaurer une relation de confiance.* » Que l'on demande ensuite à l'étudiant de dire comment il compte s'y prendre, et il cherche en vain la procédure qui conduit à la confiance.

À cet étonnement s'ajoute celui de constater que cette nécessité est également présente dans d'autres filières de formations paramédicales. Comme s'il s'agissait d'un principe universel dans le monde de la santé, un axiome même. Ce mot issu du grec αξιωμα/*axioma*, désigne un « *énoncé indiscuté, admis comme base d'une construction intellectuelle, sociale, morale, etc., une vérité admise par tous sans discussion* » [1].

Être surpris que les étudiants aient tous cette même idée peut alors susciter une réflexion, un questionnement : qu'est-ce que la confiance et ai-je seul le pouvoir de l'instaurer ?

## DE LA CONFIANCE

■ **Le mot confiance** vient du latin *confidere* (*cum*, avec et *fidere*, fier). Il exprime l'idée que nous

remettons à un tiers quelque chose qui nous est précieux. La confiance est « *la croyance spontanée ou acquise en la valeur morale, affective, professionnelle [...] d'une autre personne, qui fait que l'on est incapable d'imaginer de sa part tromperie, trahison ou incompétence* » [2], ce qui ne signifie pas que ces dernières ne soient pas possibles.

■ **Faire confiance implique une part de risque.**

Ce dernier est connu par celui qui fait confiance, mais il est calculé. Le bénéfice attendu est supérieur au risque : « *J'ai quelque chose de précieux (ma santé) dont je ne peux m'occuper seul, alors je vous la confie. Bien sûr, il y a un risque que vous n'y arriviez pas, mais vous avez tout de même plus de chance que moi de réussir.* » Un juste milieu, en quelque sorte, pour reprendre l'enseignement aristotélicien [3], entre deux extrêmes<sup>1</sup>.

■ **La confiance peut être la conviction absolue**

que l'autre ne profitera pas de ma situation de vulnérabilité ; qu'il n'agira pas dans son intérêt, mais dans le mien ; que sa bienveillance est telle que l'idée même de me tromper ne l'effleurera pas. Absence de discernement, état de crédulité, font que nous accordons à l'autre bien trop facilement notre confiance, sans fondement, sans preuves de fiabilité. Il s'agit d'une confiance par excès.

■ **À l'autre extrême se trouve la méfiance,** la

« *disposition à soupçonner le mal chez les autres* » [4]. Le méfiant est « *sur ses gardes* » [4]. C'est celui qui doit s'en remettre à l'autre, mais a des raisons de

Adresse e-mail :  
patrick.sureau@chu-bordeaux.fr  
(P. Sureau).

## Des principes et des valeurs pour prendre soin



© crazymedia/stock.adobe.com

La confiance peut être la conviction absolue que l'autre ne profitera pas d'une situation de vulnérabilité.

penser que la confiance ne peut être totale, qu'il faut rester vigilant sous peine d'en faire les frais. La confiance est alors en quelque sorte la juste mesure entre la crédulité et la méfiance.

■ **"S'en remettre"**, selon Gildas Richard, professeur de philosophie, c'est se mettre en situation de dépendance à l'autre, se suspendre à sa décision, à sa volonté [5]. Ce serait ici une perte de sa propre liberté au bénéfice de celle de l'autre ; ce serait alors "se soumettre". Toutefois, explique-t-il, ce qui « *m'est cher et que je confie à l'autre, je le lui confie librement tout autant qu'il le reçoit librement* ». Qu'il le reçoive en étant contraint, d'une manière ou d'une autre, et il ne s'agit plus de confiance. La confiance, comme l'amour, le respect, ne peut être que librement éprouvée et non contrainte. Il s'agit ici d'une affaire entre deux libertés : celle du malade de confier à l'autre ce qui lui est cher, celle du soignant d'accepter ou de refuser. Mais que ce dernier accepte ou refuse, il devra s'engager, et c'est justement ce qui est attendu de lui. Alors, les deux libertés se font face et aucune des deux ne vaut moins que l'autre. Ainsi, faire confiance n'est pas "se soumettre", car alors ce serait placer sa liberté en-dessous de celle de l'autre.

■ **"S'en remettre à" est donc un choix délibéré**, un acte concret, une *praxis* de la part du patient qui fait confiance au soignant. Attribuer au seul professionnel le pouvoir d'instaurer la confiance

dans la relation signifierait supprimer la part de décision libre qui revient au malade, ce qui équivaut à le rendre proprement "a-praxique". Qu'un soignant dise alors, en préambule de son intervention, « *Vous pouvez me faire confiance* » au patient vulnérable devant lui, et celui-ci ne pourra que considérer qu'il n'a guère d'autre choix. Difficile donc de penser qu'un soignant puisse décider qu'un patient va lui faire confiance, lorsqu'il s'agit d'un non-choix.

## L'INTERACTION, UNE RÉCIPROCITÉ

■ **La rencontre avec un malade est une interaction** : les gestes, les paroles, les attitudes du soignant agissent sur lui, comme ses réactions, ce qu'il éprouve, ce qu'il exprime (ou pas) influencent le professionnel du soin. D'où l'idée que le soignant aussi doit faire confiance au malade, comme l'explique fort bien Alexandre Jollien<sup>2</sup> lorsqu'il parle de certains éducateurs qu'il a rencontrés ; ceux qu'il appréciait particulièrement : « *Ils nous aimaient, ils avaient confiance en nous, en nos possibilités. Sans prétendre tout maîtriser, conscients que beaucoup d'éléments leur échappaient, ils se montraient modestes. Plus pragmatiques que les autres, ils ne réduisaient pas la réalité à de vains schémas, à de futilles théories.* » [6] Nous voulons voir ici la capacité de ces soignants à se détacher parfois

## NOTES

<sup>1</sup> Aristote nous apprend à définir une vertu comme étant le juste milieu entre deux extrêmes : l'un par excès, l'autre par défaut. Ainsi, le courage serait le juste milieu entre la témérité (excès) et la lâcheté (défaut).

<sup>2</sup> Alexandre Jollien est philosophe. Il raconte dans le livre *Éloge de la faiblesse* les dix-sept années passées dans une institution spécialisée du fait de son infirmité motrice cérébrale.



© Hermie36/stock.adobe.com

La métaphore de l'élastique évoque l'idée d'un engagement réciproque entre patient et soignant.

## RÉFÉRENCES

- [1] Larousse. Axiome. <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/axiome/7191>
- [2] Centre national de ressources textuelles et lexicales. Confiance. <http://www.cnrtl.fr/definition/confiance>
- [3] Aristote. Éthique à Nicomaque. Paris: Le Livre de poche; 1992.
- [4] Larousse encyclopédique en couleurs. Volume 14. Paris: Librairie Larousse; 1991. p. 5981.
- [5] Richard G. De la confiance. L'enseignement philosophique. 2000;5:24-32.
- [6] Jollien A. Éloge de la faiblesse. Paris: Éditions Le Cerf; 1999. p. 61-2.
- [7] Ricœur P. Soi-même comme un autre. Paris: Seuil; 1990. p. 200.

des protocoles pour se rapprocher des patients, à quitter leur position de puissance pour adopter une attitude humble et permettre à la relation de soin de débiter sur de bonnes bases.

■ **Tant de choses ont été dites sur la relation de soin**, sur la distance thérapeutique. Beaucoup reste à dire sans doute. Pour notre part, nous utilisons fréquemment une métaphore qui nous aide à évoquer la relation soignant-soigné et qui, d'une certaine façon, permet de résoudre la question de la confiance, de montrer sa nécessaire réciprocité, mais aussi celle de l'engagement du soignant et du malade ; conditions de l'éthique du soin puisque c'est évidemment de cela dont il est question en filigrane.

■ **Représentons-nous la relation entre un patient et un soignant comme un élastique** dont chacun tient une extrémité. La distance qui sépare les deux acteurs peut alors varier, en même temps que la tension de l'élastique : selon qu'ils seront proches ou distants, selon que l'élastique sera tendu ou non, l'enjeu de la relation changera. Bien sûr, que l'un ou l'autre s'éloigne trop et il deviendra difficile de tenir longtemps l'élastique.

### Les points à retenir

- **La confiance** suppose une réciprocité : le soignant n'a pas le pouvoir de l'instaurer seul.
- **La relation de soin** montre la nécessité d'une bienveillance préalable.
- **S'interroger sur notre place** dans la relation de soin mène à un questionnement éthique.
- **La relation de confiance** peut être comparée à "l'éthique de l'élastique".

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

Que le soignant ne soit pas assez proche du malade, presque indifférent, et la relation ne sera pas investie par le malade qui pourra alors choisir de lâcher l'élastique... Cette "petite claque" rappellera au soignant que le patient avait des attentes qu'il a sans doute insuffisamment écoutées, qu'il a lui aussi une part active dans la relation. Si c'est le soignant qui lâche l'élastique, le patient devra faire le constat douloureux qu'il a eu tort de faire confiance à celui-ci, de penser qu'il n'allait pas lâcher... Dans un cas comme dans l'autre, tenir l'élastique dans un état de tension suffisant évoque l'idée de l'engagement réciproque : chacun doit montrer à l'autre qu'il n'a pas l'intention de lâcher.

## L'ÉTHIQUE DE L'ÉLASTIQUE

■ **Nous retrouvons dans cette métaphore de l'élastique**, les dimensions éthique et morale du soin telles que le philosophe Paul Ricœur les présente. Il explique que « *la visée éthique est la visée de la vie bonne, avec et pour autrui, dans ces institutions justes* » [7]. Cet élastique que nous tenons l'un et l'autre, patient et soignant, du fait des circonstances, aide à se rappeler la part active à prendre dans la relation, la nécessité pour chacun de montrer son intention de ne pas lâcher, pour le bien de l'autre, mais également la possibilité de demander de l'aide.

■ **C'est cette dimension éthique, collective, partagée que nous voulons souligner ici.** Elle est cette possibilité pour l'un comme pour l'autre, lorsque l'élastique est trop tendu, quand la relation est difficile, de demander de l'aide. Il s'agit ici pour le soignant d'adopter cette posture humble qui consiste à penser que demander de l'aide est également une preuve de compétence, et pour le malade, d'assumer sa vulnérabilité, qui n'est pas passivité : « *Je veux tenir moi-même l'élastique, mais j'ai besoin qu'on m'aide.* »

## CONCLUSION

Vérifiant d'abord chacun que l'autre est bienveillant, alors sans doute la confiance pourra-t-elle se mêler de la partie. Cette "éthique de l'élastique" nous aide à nous rappeler la complexité du monde, la place que chacun y occupe et donc, nécessairement, son imprévisibilité. À défaut de pouvoir la maîtriser de bout en bout, il nous faut laisser une chance à la relation de soin d'être le produit de cette complexité. Il nous faut respectivement y contribuer, dans la juste mesure de nos moyens, sans surestimer ni sous-estimer notre pouvoir sur autrui. ■