

GÉNÉRALITÉS

La relation de soin ne repose pas uniquement sur des connaissances, des gestes techniques ou des techniques de communication.

Le respect, l'écoute, l'empathie, la congruence et l'adaptabilité participent à cette posture professionnelle. Ces attitudes permettent de reconnaître la personne dans sa singularité, de mieux comprendre son expérience et de construire une relation propice à la confiance et à sa participation aux soins.



SAVOIR-ÊTRE

Le **savoir-être** professionnel correspond à la manière dont une personne mobilise ses attitudes et ses comportements dans une situation professionnelle et dans ses relations avec autrui.

Savoir : connaissances nécessaires à la compréhension d'une situation.

Savoir-faire : mise en œuvre pratique de connaissances, de méthodes et de techniques.

Savoir-être : attitudes et comportements mobilisés dans une situation professionnelle.

Posture professionnelle : se construit dans l'interaction entre le professionnel, la personne et la situation. Une posture professionnelle pertinente est une posture réfléchie et ajustée au contexte.



RESPECT

Le **respect** consiste à reconnaître à toute personne une valeur propre, des droits, une dignité et une singularité, indépendamment de son état de santé, de son autonomie, de ses comportements, de ses opinions ou des sentiments qu'elle peut susciter.

Dans la relation de soin, le respect dépasse largement la politesse ou la courtoisie. Il constitue une exigence éthique, déontologique et professionnelle.

Reconnaître la personne dans sa singularité.

Respect de sa dignité, son intimité, sa vie privée, etc ...

Le respect se manifeste dans les actes.



ÉCOUTE

L'**écoute** est une attitude de disponibilité et d'attention portée à ce qu'une personne exprime, afin d'essayer d'en comprendre le contenu et le sens.

Écouter ne consiste donc pas uniquement à entendre des paroles. Le professionnel porte également son attention à la manière dont elles sont exprimées et aux manifestations non verbales qui accompagnent l'échange.

Écouter suppose de laisser une place à la parole de la personne avant de chercher immédiatement à répondre, conseiller ou résoudre.



CONGRUENCE

Elle désigne une forme de cohérence et d'authenticité dans la relation, entre ce que la personne éprouve, ce dont elle a conscience et ce qu'elle exprime.

Elle implique de ne pas adopter une façade totalement déconnectée de ce qui est réellement vécu ou perçu, tout en conservant le discernement nécessaire à la relation de soin.

La congruence peut être perçue à travers la cohérence entre les différents éléments de la communication.



ADAPTABILITÉ

L'**adaptabilité** est la capacité du professionnel à ajuster sa manière d'agir, sa posture et ses réponses en fonction d'une situation, de son contexte et de leur évolution.

Elle ne se limite donc pas à l'adaptation de la communication à une personne.

S'adapter suppose d'abord de percevoir qu'un ajustement est nécessaire. L'adaptabilité mobilise donc plusieurs capacités : observer, analyser, agir, réévaluer et réajuster.

Elle nécessite une certaine flexibilité cognitive et comportementale.



RESPECT, ÉCOUTE, EMPATHIE, CONGRUENCE ET ADAPTABILITÉ

La manière dont le professionnel entre en relation, accueille la parole de l'autre, perçoit ses émotions et ajuste son comportement influence la qualité de la prise en soins.

EMPATHIE

L'**empathie** est la capacité à comprendre le vécu, les émotions et le point de vue d'une autre personne à partir de son cadre de référence, tout en maintenant la distinction entre soi et l'autre.

Carl Rogers : accéder au monde de l'autre « comme si » il était le sien, sans jamais perdre cette qualité du « comme si ».

Nécessité de maintenir une juste distance relationnelle : comprendre le vécu de l'autre sans confondre son expérience avec la sienne. Les émotions du professionnel peuvent être présentes dans la relation ; elles doivent pouvoir être identifiées et régulées afin de préserver une posture professionnelle adaptée.



ATTITUDES COMPLÉMENTAIRES

Le respect, l'écoute, l'empathie, la congruence et l'adaptabilité sont des notions différentes, mais elles s'articulent dans la relation professionnelle.

Ces attitudes ne prennent pleinement leur sens que lorsqu'elles sont mobilisées ensemble et avec discernement.

Le savoir-être professionnel ne consiste donc pas à appliquer une succession de « bonnes attitudes ». Il repose sur la capacité à les mobiliser, les articuler et les ajuster en fonction de la personne et de la situation rencontrée.

