

L'empathie et les soignants

L'empathie est l'attitude qui peut vraiment aider les soignants dans la demande accrue de soins en quantité et en technicité.

Pendant sa formation, l'élève entend parler d'empathie sans en connaître la portée. Dans sa motivation à « soigner » en plus des tâches qui lui sont demandées, il ajoute la nécessité de conseiller, d'encourager d'emblée parfois de banaliser comme si le patient devait s'appuyer complètement sur le soignant.

En formation, quel soulagement pour le soignant de savoir qu'il n'a pas à connaître toutes les réponses et que souvent elles se trouvent dans la demande du patient. **L'écoute empathique** est « le secret » de la relation d'aide.

L'écoute empathique évite la fatigue de « vouloir » pour l'autre. C'est le patient qui sait, en dehors de demandes précises d'informations.

Dans tous les sujets que j'aborde en formation, il y a au centre : **l'empathie, l'écoute empathique** et tous les exercices qui s'y réfèrent : la relation d'aide ; la relation soignant-soigné ; l'entretien d'accueil ; une autre approche de la douleur ; les soins palliatifs ; l'accompagnement des personnes malades en fin de vie et de leur entourage ; le toucher bien-être au cœur des soins.

Progressivement le soignant en formation découvre pour lui-même, en exercice, les sensations, les sentiments, les émotions :

- de ne pas être écouté
- puis d'être écouté
- la difficulté à ne pas intervenir ni rebondir sur l'histoire de l'autre

Nous nous exerçons à juste écouter, avec une écoute empathique, et à reformuler avec les "savoir-dire" pour mettre la personne en contact avec ses propres ressources et élaborer ses propres réponses.

C'est un grand soulagement pour certains soignants d'apprendre cette façon de faire et certains prononcent même le mot de « **révélation** »

Bernadette CH. Conseil en santé holistique