

Extrait de Walter Hesbeen (coord.), *Le bien-être des étudiants*,
© Éditions Seli Arslan, 2019

Bien traiter les étudiants en santé

Walter Hesbeen

« L'hôpital est un lieu étrange. Emblème du soin, de la relation humaine, de ce qui reste d'humanisme dans notre société, il peut soudain se révéler en lieu de barbarie et de maltraitance. [...] Ces témoignages m'ont bouleversé, comme si cinquante ans de vie hospitalière ne m'avaient rien appris, comme si j'étais "passé à côté". Certes, j'ai constaté des affrontements d'ego, des comportements autoritaires blessants, mais je n'en percevais pas les conséquences sur les plus jeunes. »

D. Sicard, « Une révélation bouleversante »,
in V. Auslender, *Omerta à l'hôpital. Le livre noir des maltraitances faites aux étudiants en santé*, Paris, J'ai Lu, 2017, p. 340-341.

Lorsque l'on évoque le bien-être des étudiants aux professions de santé, il est souvent question des stages et du ressenti parfois difficile associé à ceux-ci. Les stages permettent aux apprenants, outre les aspects cliniques, scientifiques et techniques, d'observer mais aussi de vivre la réalité et la diversité des situations humaines, de leur complexité et des différentes formes de souffrance qui les caractérisent. Ils leur permettent, également, de découvrir des organisations et les logiques qui les imprègnent ainsi que de côtoyer des professionnels auxquels ils auront tantôt l'envie de s'identifier pour les talents repérés, tantôt la volonté de ne pas leur ressembler à cause des comportements observés.

À l'occasion de leur immersion dans cette réalité, bien des stagiaires expriment leur étonnement voire leur mécontentement. Dans le même temps, néanmoins, bien des professionnels, notamment des tuteurs, font part de leur incompréhension face à certains comportements voire de leurs désillusions quant à la motivation d'apprendre et de découvrir des stagiaires pouvant les conduire à une forme d'abandon, de démission de leur fonction pédagogique d'encadrement et d'accompagnement.

Si cette manière de considérer de façon péjorative les stages est sans conteste fondée dans un certain nombre de situations, nous ne pouvons

pas ignorer les initiatives prises et les efforts consentis en certains établissements ou services pour y proposer un accueil de qualité et un accompagnement pertinent. Nous ne pouvons pas non plus ignorer que le bien-être relève d'une multitude de facteurs extérieurs aux lieux de stages, entre autres – et ce n'est pas le moindre – le sentiment de tourment ou d'apaisement qu'éprouve une apprenante ou un apprenant dans le décours de sa vie ordinaire.

Les stages comme reflets d'une atmosphère

Si depuis longtemps – depuis toujours peut-être ? – de nombreux étudiants en santé peuvent témoigner des difficultés ressenties à l'occasion des stages requis par leur cursus de formation, l'ouvrage récent au titre évocateur, *Omerta sur l'hôpital. Le livre noir des maltraitances faites aux étudiants en santé*¹, met en lumière des pratiques qui peuvent être qualifiées d'incompatibles avec une atmosphère d'humanité – ou une atmosphère soignante – qui devrait imprégner tout lieu où des soins sont donnés à des êtres humains.

Ce qui suscite mon étonnement le plus grand, ma préoccupation éthique la plus profonde concerne l'accueil, l'accompagnement et l'évaluation des stagiaires, et donc la considération dont on fait preuve à leur égard. En effet, si la formation, à l'instar de l'éducation, est empreinte de ce que le philosophe Jean-François Malherbe² désigne par l'expression « violence symbolique », laquelle vise le bien de l'enfant ou de l'apprenant en vue de son autonomie et de sa socialisation, il existe également, selon lui, des violences de nature « diabolique », dont la visée plus ou moins consciente est malfaisante – et peut confiner à de la maltraitance. Celles-ci mettent en évidence l'emprise parfois humiliante exercée par des professionnels sur des stagiaires que leur position rend par nature fragiles, vulnérables.

Si tous les milieux cliniques qui reçoivent des stagiaires ont pour mission de prodiguer des soins ou d'apporter de l'aide à des personnes qui en ont besoin, en certains lieux les stagiaires se sentent accueillis, considérés et bien traités, alors qu'en d'autres ils ont le sentiment de déranger, se sentent oubliés, négligés voire maltraités.

1. V. Auslender, *Omerta à l'hôpital. Le livre noir des maltraitances faites aux étudiants en santé*, Paris, J'ai Lu, 2017.

2. Jean-François Malherbe, *Les Ruses de la violence dans les arts du soin. Essai d'éthique critique II*, Montréal, Liber, 2003.

Bien des raisons liées à l'activité, à l'organisation et à la disponibilité des professionnels, mais aussi consécutives aux comportements d'un certain nombre d'étudiantes et d'étudiants peuvent expliquer l'accueil plus ou moins favorable réservé aux stagiaires et la qualité plus ou moins pertinente de la formation qui leur est proposée. Nous ne pouvons néanmoins pas ignorer la rudesse parfois habituelle qui prévaut dans certains lieux de stage, ce qui interroge sur l'éventuelle rudesse dont pourraient être victimes les patients ou les résidents ainsi que leurs proches. Le souci affiché de bien traiter les personnes malades ou dépendantes pourrait-il disparaître lorsqu'il est question de stagiaires ? N'est-ce pas de cohérence dont il devrait être question et donc d'une atmosphère d'humanité propice à bien traiter chacun ?

Si, dans d'autres secteurs que celui des soins de santé, nous devons – malheureusement – déplorer le même phénomène à l'égard des stagiaires, une différence de taille doit cependant être rappelée : les professionnels des soins de santé ont opéré le choix d'exercer leur métier au contact de la fragilité et de la souffrance humaines, ce qui fait appel à des qualités qui ne sont pas nécessairement requises – ou avec la même acuité – en d'autres types d'activités.

Accompagner une transformation

Outre des témoignages imprégnés d'émotions, l'ouvrage *Omerta à l'hôpital* propose les analyses d'un certain nombre d'auteurs à partir de leurs expertises sur les conditions de travail, sur l'éthique, sur la philosophie du soin et sur la formation.

La philosophe de la médecine Céline Lefève me semble ainsi décrire avec une infinie justesse l'enjeu humain majeur des formations aux métiers de la santé, ce qui lui permet de mettre en évidence le paradoxe associé aux violences subies et décrites à l'occasion de certains stages :

Le premier paradoxe concerne la notion même et le processus de *formation*. Rappelons que les études médicales et paramédicales ne consistent pas seulement dans l'acquisition de savoirs et compétences scientifiques, techniques et relationnelles mais aussi dans une transformation de soi, un façonnement des manières de sentir, de penser, de parler et de se conduire de l'étudiant(e). Cette « éducation morale » peut être justifiée par la spécificité des métiers de médecin ou de soignant caractérisés par la confrontation à la souffrance humaine, physique, morale, sociale, par la nécessité d'y faire face en préservant ses capacités de raisonnement et d'action, par l'exigence scientifique et éthique que requiert la responsabilité de soigner. Or, ces témoignages

montrent que cette transformation, au lieu d'être un processus de *formation* à l'esprit scientifique et aux valeurs du soin, se réduit parfois à un *formatage* à des valeurs et attitudes qui en diffèrent largement¹.

Ce paradoxe n'est-il pas, au fond, celui auquel nous confrontent les exigences associées à la bienveillance dans les établissements de soins ?

Bienveillance

La notion de bienveillance m'apparaît comme un repère utile pour réfléchir à ce dont il est également question avec les stagiaires. En effet, lorsqu'il y a une quinzaine d'années le néologisme « bienveillance » est apparu dans le vocabulaire des soins de santé, nombreux étaient les soignants à en ressentir une contrariété considérant que cela relevait d'une évidence : *choisir d'exercer un tel métier serait nécessairement associé à la volonté humaniste de bien traiter*.

Or, bien traiter un homme ou une femme malade ou dépendant(e) – c'est-à-dire une personne momentanément ou durablement plus faible, plus fragile – ne saurait se résumer à bien faire tout ce qu'il y a à faire, sauf à banaliser, à négliger l'humanité et la singularité des personnes auxquelles se destine ce que le soignant fait. Et tel me semble être l'enseignement majeur que nous devons tirer du recours au terme de bienveillance : *la qualité technoscientifique des pratiques ainsi que la rigueur procédurale de celles-ci ne sauraient se suffire à elles-mêmes pour procurer aux femmes et aux hommes qui requièrent des soins de santé le sentiment d'être bien traités*.

Deux autres mots doivent se conjuguer à cette qualité et à cette rigueur afin de les en imprégner, celui de *considération* pour l'humanité d'autrui et celui de *sensibilité* à la manière singulière qu'a chacun de vivre ce qu'il a à vivre.

Intériorité et authenticité

Ces deux mots, cependant, ne désignent pas un « ajout » à ce que l'on fait, tel un complément que l'on consent quand on en a le temps ou l'envie, tel un comportement que l'on adopte selon les circonstances. Ils font appel plus fondamentalement à l'*intériorité* des soignants qui, seule,

1. C. Lefève, « Peut-on former au soin dans la violence ? », in in V. Auslender, *Omerta à l'hôpital, op. cit.*, p. 349-350.

permet de percevoir l'authenticité de leur considération et de leur sensibilité dans le concret de leurs pratiques quotidiennes.

L'intériorité, au contraire de l'extériorité et des comportements circonstanciels et superficiels qui la caractérisent, imprègne tous nos rapports humains, y compris ceux que l'on entretient avec les étudiants. Elle oriente dès lors la *considération* que l'on a pour leur humanité et permet l'expression d'une juste *sensibilité* par laquelle on témoigne que l'on tient compte de la fragilité qui est la leur en leur qualité de stagiaires, par laquelle on se montre accueillant à ce qu'ils ont à vivre – pour la première fois le plus souvent – à l'occasion de leurs stages.

Au fond, toutes les qualités requises pour bien traiter des malades ou des résidents se retrouvent pour bien traiter des étudiants. Les étudiants, comme les malades ou les résidents, se montrent parfois dociles ou compliants, parfois rebelles voire récalcitrants, portent intérêt à ce qui les concerne ou, à l'inverse, témoignent d'un troublant détachement...

Si la situation des uns ne se confond bien évidemment pas avec celle des autres, il s'agit dans les deux cas de rapports humains entre des personnes qui, pour les unes – les malades, les résidents, les étudiants –, ont besoin de soins ou de formation et qui, pour les autres – les soignants –, ont pour fonction de leur en donner, de les former, de les accompagner. Et l'intériorité requise par les soignants pour bien traiter les malades ou les résidents ne saurait être différente de celle à laquelle il est fait appel pour bien traiter les étudiants. C'est de cohérence dont il est ici question : une cohérence individuelle dans son rapport à autrui ; une cohérence d'équipe dans l'attention portée aux personnes que l'on a pour fonction d'accueillir, qu'il s'agisse de malades, de résidents, de leur entourage ou bien d'étudiants ou de collègues nouvellement recrutés ; et encore une cohérence institutionnelle et organisationnelle dans la mise en œuvre de la mission de service à la population qui est confiée à ces mêmes établissements.

Une interpellation éthique

La qualité formative des stages aux métiers de l'humain permet d'interpeller d'un point de vue éthique la cohérence – et donc la profondeur – de l'attention réelle portée aux personnes malades ou dépendantes qui sont accueillies, hospitalisées, hébergées dans les lieux où se déroulent ces stages. La considération que l'on a pour l'humanité d'autrui ne peut pas être à géométrie variable ; elle est entière ou alors elle n'est pas, même si

cette considération peut nous mettre à l'épreuve de la rencontre avec l'autre, de ce que l'on en perçoit et des difficultés qu'à son contact on éprouve.

Il m'apparaît ainsi qu'en s'interrogeant en équipe sur les exigences que l'on souhaite mettre en exergue pour accomplir de manière satisfaisante l'accueil, la formation et l'évaluation des étudiants, on insuffle également une dynamique de réflexion sur l'atmosphère d'humanité qui imprègne un service et, dès lors, sur la nature réelle de la pratique des soins et les qualités humaines que ceux-ci requièrent. Se laisser interpeller par la cohérence dont on fait preuve au contact des étudiants constitue, de la sorte, un moyen efficace de se pencher ensemble sur la qualité humaine de la pratique des soins prodigués aux patients, aux résidents et à leurs proches afin d'entretenir ensemble la vigilance que le souci d'une telle qualité requiert. La réflexion menée par les soignants sur leur fonction pédagogique nourrit ainsi la réflexion de ces mêmes soignants sur leur pratique clinique.

N'est-ce pas la préoccupation éthique, avec le souci de ce qui est bien et de ce qui est juste qui la caractérise, qui peut le mieux guider et imprégner l'évolution de la qualité des stages proposés aux étudiantes et étudiants en santé ? Une telle qualité est ancrée dans l'ambition que l'on a pour le service qu'en tant que professionnels de la santé on souhaite rendre à la population. Un tel souci pour la qualité tient compte aussi des contraintes de chacun, tant celles des stagiaires que celles des soignants.

Le bien-être étudiant

Malgré l'importance des stages, le bien-être ressenti à l'occasion des études menées ne saurait néanmoins se limiter à ce qui est vécu à l'occasion de ceux-ci. En effet, la notion de bien-être renvoie à une perception : *le sentiment d'être bien*. Un tel sentiment est personnel ; le bien-être perçu par l'un n'équivaut pas, dans des contextes pourtant identiques, à celui perçu par d'autres.

Le sentiment de bien-être des étudiants qui poursuivent une même formation et fréquentent un même établissement est ainsi fonction de facteurs multiples¹. Si certains de ces facteurs sont communs, d'autres sont personnels mais également contextuels, le tout se conjuguant pour un

1. À partir de « Interview sur le bien-être étudiant : le Professeur Walter Hesbeen », par Delphine Sassus, *Sérum*, n° 58, 2019.

bien-être – ou un mal-être – dont la perception est variable selon l'intensité de ce qui est ressenti par chacun.

Nous pouvons identifier un certain nombre de ces facteurs afin de repérer, selon un contexte donné, ceux sur lesquels agir prioritairement ou plus intensément soit de manière individuelle, soit de manière collective. Pour ma part, j'en retiendrai cinq ici, en précisant qu'il ne s'agit pas d'une énumération exhaustive mais d'une brève présentation des cinq facteurs sur lesquels il m'apparaît le plus important de réfléchir.

Le *premier facteur* de bien-être est relatif à l'étudiante ou l'étudiant que je suis. C'est de « moi » dont il est question. Moi dans ma vie de tous les jours, moi dans le choix des études que j'ai opérées et dans le plaisir que j'en retire, moi face aux facilités ou difficultés que je rencontre pour mener à bien mon parcours et tout ce qui caractérise un tel parcours. Moi dans ma manière d'avoir intégré et de m'être approprié les exigences associées à mon « métier d'étudiant ». Moi dans mon rapport à mon entourage et face à la considération que j'y perçois pour les études que j'ai entamées et le métier que je souhaite exercer.

Le *deuxième facteur* est celui de « mon école », c'est-à-dire le lieu où se déroulent mes études. En quoi l'institut ou la faculté au sein desquels j'étudie sont-ils conçus pour faciliter mes études ? Sont-ils aisément accessibles ? Les locaux sont-ils suffisamment spacieux et leur agencement est-il approprié ? Leur esthétique a-t-elle été pensée pour offrir un environnement agréable ? L'atmosphère qui s'y ressent est-elle bienveillante, aidante, apaisante ? Le matériel est-il adapté ? Le centre de documentation permet-il un accès aisé aux bases de données et à la littérature et est-il propice à l'étude ?

Le *troisième facteur* est celui de la qualité pédagogique. Le projet pédagogique de l'établissement reflète-t-il une ambition riche tant pour la dynamique d'apprentissage que pour l'exercice du futur métier ? Les cours et les activités diverses sont-ils pertinents en termes de contenu, et des liens facilitant la compréhension sont-ils établis avec la pratique soignée ? Les enseignants ou les formateurs favorisent-ils l'appropriation des savoirs et des techniques et leur passion se ressent-

retenir ou non un service ou un établissement ? Quels liens y a-t-il entre l'équipe pédagogique et les professionnels, et comment les milieux cliniques sont-ils évalués sur le plan de la qualité pédagogique des stages et de la préoccupation éthique dont on y fait preuve en regard des stagiaires ? Comment les stages sont-ils attribués ? Comment les stagiaires y sont-ils préparés et comment y sont-ils accueillis, accompagnés, évalués ? Quelle passion et quelle rigueur émanant des tuteurs et maîtres de stages y perçoit-on ? Quelle importance y accorde-t-on à la bienveillance et quel refus y perçoit-on de la complaisance ? Comment les situations vécues en stage par les étudiantes et les étudiants sont-elles analysées et mises en perspective avec l'équipe pédagogique afin d'alimenter et d'affiner la réflexion, et de concourir au déploiement d'une intelligence soignante de situation ?

Le *cinquième facteur* est celui du groupe de classe. En quoi le groupe – *une promo* – se montre-t-il soucieux de rapports humains harmonieux, empreints de considération et de bienveillance ? Comment y est-on aidé à prendre conscience de l'incompatibilité de certaines manières d'être, de faire et de s'exprimer avec le futur métier de soignant que l'on projette d'exercer ? Comment chacune et chacun y est-il éveillé(e) à la rudesse malfaisante que revêtent parfois les comportements ? Quel souci de solidarité y perçoit-on et quel sens de la convivialité y développe-t-on ? Quelle volonté anime le groupe pour qu'une ambiance propice au plaisir d'étudier imprègne la promo et quelle vigilance y déploie-t-on pour repérer les sources de difficulté ? Quels moyens se donne-t-on pour développer des activités extra-scolaires favorisant l'ouverture sur le monde avec la découverte des « choses de la vie », l'étonnement, le goût de l'esthétique et la sensibilité qu'une telle ouverture rend possible ?

Comme mentionné plus haut, ces cinq facteurs ne recouvrent pas à eux seuls tous les éléments à prendre en compte pour agir sur le bien-être étudiant, mais ils me semblent offrir une base sérieuse de réflexion et d'actions et se présentent, de la sorte, comme le socle – ou la fondation – d'une telle préoccupation.

Walter Hesbeen, infirmier et docteur en santé publique, est responsable pédagogique du GEFERS (Groupe francophone d'études et de formations en éthique de la relation de service et de soin), Paris et Bruxelles, Professeur à l'Université catholique de Louvain (Belgique) et rédacteur en chef de la revue Perspective Soignante.

