

Bienveillance

LA BIENVEILLANCE EST UNE DÉMARCHÉ COLLECTIVE POUR ACCORDER LE MEILLEUR TRAITEMENT POSSIBLE À UNE PERSONNE VULNÉRABLE, DANS LE RESPECT DE SES CHOIX EN ADÉQUATION AVEC SES BESOINS.

Elle s'inscrit dans le projet éthique indissociable de l'action sociale et médico-sociale, qui est une tentative d'articuler le plus justement possible les situations les plus singulières avec les valeurs les plus partagées – valeurs de liberté, de justice, de solidarité, de respect de la dignité. En ce sens, la bienveillance est bien « l'enjeu d'une société toute entière, un enjeu d'humanité».

Les principes primordiaux qui sous-tendent la bienveillance sont avant tout de replacer l'individu au centre de sa relation, d'en faire un acteur. Le souci de la personne, de son bien-être et de son épanouissement sont primordiaux. Cela passe par une reconnaissance de la personne, de ses désirs et de ses choix qui se font grâce à une information de qualité.

Les fondements de la bienveillance selon l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux ou médico-sociaux sont :

UNE CULTURE DE RESPECT DE LA PERSONNE ET DE SON HISTOIRE, DE SA DIGNITÉ ET DE SA SINGULARITÉ.

Cette culture est fondée sur le principe de l'égalité de dignité de tous les êtres humains, figurant dans la Déclaration universelle des droits de l'homme et réaffirmé dans tous les textes de référence des professionnels du secteur social et médico-social. Elle repose également sur la conviction que tous les clients sont des personnes dont la capacité de développement et la dignité doivent recevoir les moyens de s'épanouir pleinement.

UN SAVOIR-ÊTRE DES PROFESSIONNELS AU-DELÀ D'UNE SÉRIE D'ACTES.

La posture professionnelle de bienveillance est une manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus. Elle comporte tout aussi bien le nécessaire souci de maintenir un cadre institutionnel stable, avec des règles claires et sécurisantes pour tous, et un refus sans concession de toute forme de violence et d'abus sur le plus faible, d'où qu'elle émane.

UNE VALORISATION DE L'EXPRESSION DES CLIENTS.

La bienveillance est une démarche faite en réponse à des droits et des choix, ceux que le client (ou représentant légal ou ses proches) exprime concernant le lieu, le rythme et les modalités de vie qu'il privilégie sur les autres. En ce sens, la bienveillance est d'abord une capacité d'adaptation à l'autre.

ALLER-RETOUR ENTRE PENSER ET AGIR.

La démarche de bienveillance exige à la fois une réflexion collective sur les pratiques pour une prise de recul régulière des professionnels, et une mise en acte rigoureuse des mesures que la réflexion collective a mûries et préconise pour améliorer les pratiques. En ce sens, c'est une culture de questionnement permanent, y compris au regard des évolutions des savoirs et des découvertes des sciences humaines, sociales et médicales.

UNE DÉMARCHÉ CONTINUE D'ADAPTATION À UNE SITUATION DONNÉE.

Aucune fin ne peut être fixée à la démarche de bienveillance. C'est une réflexion continue à la recherche de la meilleure réponse possible à un besoin identifié à un moment donné. La recherche de bienveillance doit prendre en compte le plus grand nombre de paramètres possibles concernant le client : son identité et ses besoins, son parcours avant sa rencontre avec la structure et les possibilités qui s'offrent à lui ensuite, ses proches, et tout ce qui fait son expérience personnelle dans le monde – ses objets personnels, ses vêtements, son univers de sons ou d'images, son animal familier...