

BIENVEILLANCE ET SOINS PALLIATIFS

La puissance des histoires racontées

PIERRE DESCHAMPS

C.M., Ad. E.

Avocat et éthicien, Montréal

deschamps.p@videotron.ca

INTRODUCTION

Depuis des siècles, les histoires que l'on raconte ont été un *moyen de communication* particulier, souvent plus puissant qu'un enseignement théorique. Leur puissance didactique s'est imposée presque d'emblée. Souvent, nul n'est besoin de lire une histoire pour la savoir, pour la retenir et pouvoir la raconter à nouveau. Que l'on pense, par exemple, à l'histoire du Petit Chaperon rouge. Il a souvent suffi qu'on nous la raconte une fois pour qu'on la retienne. La rétention de l'histoire est intimement liée à la mise scène qui s'y rattache, ici d'une mère, de sa fille, d'un petit pot de beurre, d'une forêt, d'un loup, d'une grand-mère, de sa maison, d'un lit, d'un chasseur, d'une fin heureuse. Chacun est ici libre de s'imaginer l'un ou l'autre de ces éléments comme bon lui semble, sans doute en puisant inconsciemment dans des images de son passé ou tout simplement en imaginant à neuf des images représentatives de ces divers éléments. Chacun est capable de visualiser l'histoire dans sa tête et de vivre les sentiments qu'elle suscite. Car, *images et émotions* sont au cœur de toute histoire racontée.

Une histoire telle que celle du Petit Chaperon rouge ne nous est racontée que pour le plaisir qu'elle procure. Les enfants peuvent l'entendre des dizaines et des dizaines de fois sans s'en fatiguer. Encore, encore, diront-ils. En elle-même, l'histoire du Petit Chaperon rouge ne vise pas à transmettre un message particulier, si ce n'est que de se méfier des méchants loups ou des étrangers. Elle ne vise pas à mettre en évidence une valeur particulière. Elle ne vise pas à susciter un comportement moral ou éthique particulier.

Par ailleurs, une histoire comme celle du bon samaritain a une visée morale. Cette parabole met en scène des personnes qui adoptent un certain comportement à l'égard d'un étranger. Un chemin, des brigands, des passants, un bon samaritain, un geste de bonté, une auberge. Encore ici, nul n'est besoin de lire l'histoire pour en retenir les faits saillants. Du reste, les histoires comme celle du bon samaritain n'étaient pas faites pour être lues mais pour être racontées. Leur simplicité faisait en sorte qu'elles étaient à la portée de tous et que tous pouvaient dans une certaine mesure s'y identifier.

A. LA TECHNIQUE DE LA NARRATION D'HISTOIRES

À travers les âges, la narration d'histoires a été une façon pour des individus et des peuples d'immortaliser des sentiments, des savoirs et des croyances en vue de les transmettre aux générations futures. Elle a été longtemps le support à la tradition orale, au bouche à oreille utilisé pour transmettre des messages alors que l'écriture n'existait pas. Elle a été et demeure encore le contenant dans lequel on verse des contenus, issus de l'imagination ou de la réalité, que l'on ne veut pas qu'ils se perdent dans la nuit des temps.

1. La définition d'une histoire racontée

A. Simmons définit la narration d'une histoire comme une « une expérience ré-imaginée racontée avec assez de détails et de sensibilité pour que l'imagination de ceux qui l'écoute la ressentent comme réelle » (1). L'histoire racontée, pour peu qu'on y prête attention, nous transporte dans un espace intemporel où l'on revit presque l'expérience vécue par une autre personne et à laquelle on peut s'identifier ou l'on aimerait s'identifier.

Les histoires que l'on raconte font d'abord et avant tout appel à nos émotions plus qu'à notre raison. Elles sont là pour nous émouvoir. Elles ont la propriété de nous attendrir, d'éveiller en nous des sentiments. Mieux que tout autre médium, elles ont le potentiel de créer un sentiment de bien-être. En effet, très souvent, on observe que l'histoire racontée génère un état de bien-être chez la personne qui la raconte ou celle qui l'entend dans la mesure, bien sûr, où l'histoire est bien construite et bien racontée. Si tel est le cas, il y a de fortes chances que l'histoire vienne s'incruster ou se nicher dans la mémoire.

La narration d'une histoire est ainsi de l'ordre de la pensée subjective. Elle fait appel à des images plus qu'à des concepts. Les histoires que l'on raconte mettent en évidence par des images, des idées, des concepts et des valeurs. Elles permettent de saisir et

de sentir émotionnellement ou viscéralement et pas seulement intellectuellement ou cérébralement ce qui est bien ou mal. Elles nous permettent de faire l'expérience d'une valeur et non seulement d'en faire la connaissance.

Les comportements humains sont souvent subjectifs. Nos actions sont souvent guidées par nos émotions. Très souvent, notre réponse à des situations sera instinctive et non raisonnée; elle sera guidée par l'émotion du moment. Mais, pour que cela soit, il faut qu'il y ait un fond rationnel. Il faut que le cerveau ait emmagasiné des concepts, les ait absorbés, se les soit appropriés. En effet, c'est sur un fond rationnel que les histoires viennent se greffer.

2. La fonction d'une histoire racontée

Dans les faits, les histoires sont des mises en scène de personnes ayant vécu une expérience particulière. Elles ont une visée pédagogique en ce que très souvent elles visent à mettre en évidence, à travers les comportements des personnes qui sont au cœur de l'histoire, des façons de faire et des façons d'être qui épousent certaines valeurs que l'on veut communiquer.

Ainsi, les histoires racontées nous permettent de visualiser une valeur, d'en faire l'expérience. Elles illustrent un propos que l'on veut communiquer. En termes de communication, elles ont une empreinte souvent plus forte qu'un propos que l'on tient, qu'un discours que l'on prononce.

Mais, par delà le plaisir qu'une histoire racontée peut apporter, cette dernière a le pouvoir de donner un sens concret à la vie, aux valeurs que l'on chérit. Elle leur donne un visage humain. Il est plus que probable que l'histoire qui nous fut racontée et que l'on a intériorisée et que l'on s'est appropriée vienne par la suite colorer, voire influencer, voire enclencher des comportements futurs qui, bien que campés dans des situations différentes, seront motivés par l'histoire racontée du passé et, surtout, par le plaisir intérieur qu'elle aura généré et que l'on voudra reproduire ou revivre.

Il y aura alors un désir incontrôlé, voire incontrôlable d'agir d'une certaine façon sous la force ou l'impulsion du plaisir que nous aura apporté l'histoire passée et pas nécessairement par la force de nos convictions et de nos valeurs. L'histoire passée devient ainsi souvent le déclencheur de comportements futurs qui visent à recréer le plaisir ressenti lorsqu'on l'entendit pour la première fois.

Il y a lieu ici de souligner le lien très fort qui existe entre le fait de raconter une histoire et le plaisir intellectuel qui y est associé. Il est de ces histoires que l'on peut raconter des dizaines, voire des centaines de fois. Elles apportent toujours à la personne qui la raconte ainsi qu'à la personne qui l'entend le même plaisir, voire une anticipation du plaisir qui y est associé.

3. La puissance d'une histoire

Les histoires sont sans doute le meilleur médium pour influencer des comportements. Une fois intégrées dans notre cerveau, elles font partie d'un répertoire auquel le cerveau fera spontanément, instinctivement appel dans des contextes particuliers. L'histoire racontée pourra ainsi dans le futur agir comme un stimulus ou un catalyseur pour la création de comportements ou d'agissements qui voudront reproduire, dans une autre forme peut-être, certainement dans un autre contexte, le plaisir éprouvé jadis lorsque l'histoire fut racontée. « Storytelling is an effective communication method because stories create triggers that transport you to the shared vision of the idea faster than any other form of communication (2). »

Les histoires viennent s'imprégner, se nicher dans notre cerveau dans un site qui n'est pas celui de la raison. Les histoires que l'on raconte sont propices à la création d'associations entre des situations qui, bien que différentes, ont des similarités. Elles peuvent être à la source d'un certain mimétisme moral, le désir de reproduire des comportements que l'on a appréciés et qui ont généré dans notre for intérieur un plaisir.

Il est plus facile de se rappeler d'une histoire que l'on a entendue une seule fois que d'un propos, par exemple, une conférence ou un sermon. L'histoire est concrète. Le propos est abstrait. Ainsi, l'on pourra plus facilement raconter une histoire que l'on a entendue que de donner un compte-rendu d'une conférence. Les histoires ont un potentiel plus grand de nous émouvoir. L'être humain est un être de raison et d'émotions. Dans la vie de tous les jours, nos comportements sont souvent conditionnés par nos émotions plus que par notre raison. Le déclencheur d'un comportement est souvent une émotion que l'on ressent dans une situation donnée plus qu'un raisonnement que l'on tient.

4. La contagion des histoires

Souvent, en racontant des histoires, on suscite la narration d'autres histoires. « Every time you share a story, you spark a story. » Dans le cas des histoires qui suivent, trois d'entre elles ont été racontées après que la première histoire eut été racontée à un paramédical. Spontanément, les paramédicaux à qui la première histoire fut racontée sont arrivés avec une histoire qui leur était propre et qui se rapportait aux soins palliatifs. Non seulement l'histoire racontée les avait-elle touchés mais elle avait rappelé à leur mémoire un événement qui s'était produit dans leur vie professionnelle. Leur cerveau avait spontanément fait un lien avec une expérience passée du même genre.

B. DE BELLES HISTOIRES À RACONTER

Dans le cadre de mes activités à Urgences-santé, je me suis intéressé à recueillir de belles histoires à raconter aux paramédicaux, histoires qui pourraient servir d'exemples pour illustrer des comportements qui seraient en accord avec la notion de bienveillance qui fait partie des valeurs du Code d'éthique d'Urgences-santé.

Le hasard de la vie a fait en sorte que la première histoire qui me fut racontée avait trait aux soins palliatifs. Je me suis donc attardé à mettre par écrit cette histoire afin de ne pas l'oublier. Par la suite, compte tenu de la beauté de l'histoire, je me suis mis à la raconter à d'autres paramédicaux qui m'ont aussi raconté leurs propres histoires ayant trait aux soins palliatifs. Ainsi, une histoire a engendré une deuxième histoire, puis une troisième et ainsi de suite.

Outre la beauté des histoires qui suivent et leur potentiel à servir d'exemples, il est possible que celles-ci deviennent des déclencheurs de comportements similaires dans des situations quelque peu différentes, leur puissance émotive et le plaisir qu'elles génèrent constituant des moteurs inconscients du comportement humain.

1. L'histoire de Rose Desjardins¹

Il y a de cela sept ans maintenant, Jonathan Patenaude et Robert Durocher deux paramédicaux d'Urgences-santé, se voient confier au début de leur quart de travail la tâche d'aller chercher une dame dans une unité de soins palliatifs d'un hôpital de Montréal pour la ramener à la maison afin qu'elle puisse y mourir. Rose Desjardins a un cancer du poumon et est en phase terminale. Jonathan et Robert se rendent donc à l'unité de soins palliatifs de l'hôpital où ils y rencontrent Rose, âgée de 78 ans et sa fille, Isabelle. Ils procèdent à l'installer sur la civière et l'amènent à leur véhicule. Ils l'installent dans le module de soins. Sa fille s'assoit à côté d'elle. On est en mai. Il fait un soleil radieux. Il est 10 heures du matin.

En cours de route, Rose demande à Jonathan qui est assis dans le module de soins si l'on ne pourrait pas arrêter dans un parc tout près de chez elle, qu'elle avait l'habitude de fréquenter avec sa fille Isabelle. Après un bref moment de réflexion, Jonathan lui dit que c'était certainement possible. Il informa Robert qu'il y aurait un arrêt non prévu. Arrivé près du parc, Robert gare le véhicule ambu-

lancier. Robert et Jonathan sortent la civière, entrent dans le petit parc et laissent Rose et sa fille seules.

Après quelques minutes, ils vont chercher Rose et Isabelle pour enfin se diriger vers le domicile de Rose. Arrivés à destination, Robert et Jonathan sortent la civière. Comme Rose habite au premier étage, ils l'installent sur la civière chaise pour l'y amener. Rose regarde Robert et lui dit: «J'aurais une autre petite demande à vous faire.» Vous serait-il possible de m'amener dans la cour arrière pour que je puisse voir pour une dernière fois les fleurs de mon jardin? Jonathan regarde Robert.

Sans qu'un mot soit échangé, ils amènent Rose et sa fille dans le jardin et les y laissent quelques minutes. Par la suite, Robert et Jonathan montent Rose au deuxième étage de sa maison et l'installent dans son lit. Rose et Isabelle sont très émotives à l'égard de Robert et Jonathan et très reconnaissantes de la bienveillance qu'ils leur ont manifestée.

Que nous enseigne cette histoire? Quelle est sa valeur pédagogique?

2. L'histoire de Marguerite Robinson

Le 29 septembre 2011, Marguerite Robinson, âgée de 82 ans, atteinte d'un cancer des ovaires, se trouve aux soins palliatifs de l'Hôpital St. Mary's en attente d'un retour à domicile. Sa fille, Yolande, est à ses côtés. Le retour est prévu pour 13 h en après-midi. Vers 17 h 15, le transport n'avait toujours pas été effectué. Devant cet état de fait, Yolande descend à l'urgence de l'Hôpital vers 17 h 30 et se dirige vers deux paramédicaux, Martin Vallée et Richard Leduc qui viennent d'effectuer un transport et sont en fin de quart de travail, celui-ci se terminant à 18 h.

Yolande les aborde en leur disant: Je suis à la recherche de deux anges gardiens pour transporter ma mère à domicile. Elle leur explique la situation. Richard Leduc est très sensible aux propos que tient Yolande. Quelques mois auparavant, son propre père atteint d'un cancer de la prostate s'était éteint paisiblement à la maison.

Richard Leduc invite Yolande à aller prendre une marche de cinq minutes. Il appelle alors la répartition d'Urgences-santé pour savoir quand pouvait-on espérer qu'un véhicule se libère pour effectuer le transport. La répartition lui répond qu'il n'y a aucun véhicule de disponible et que le transport à domicile pourra n'être effectué que vers minuit, voire le lendemain matin.

Richard informe son collègue de la situation et tous deux conviennent que la bonne chose à faire, c'est de demander au répartiteur de leur assigner le cas bien qu'ils soient en fin de quart. Ce qui est fait.

Au retour de la fille de Marguerite Robinson, les deux paramédicaux indiquent à celle-ci qu'ils ont pu s'organiser avec la répartition pour effectuer le transport. Ils montent donc à l'étage des soins palliatifs pour y cueillir Marguerite et la conduire chez elle où elle décède deux jours plus tard.

Que nous enseigne cette histoire? Quelle est sa valeur pédagogique?

3. L'histoire de Violette Laramée

Violette Laramée était âgée de 80 ans. Atteinte d'un cancer de l'ovaire métastatique, elle ne pesait que 36 kilos. Juliette, sa fille, n'étant plus capable de s'en occuper à la maison, appelle le 911 pour que sa mère soit admise à l'unité de soins palliatifs de l'Hôpital Notre-Dame où elle avait déjà séjourné. René Lambert et Paul Julien, deux paramédicaux d'Urgences-santé, sont affectés au transfert de Violette Laramée de la maison à l'unité de soins palliatifs en passant par l'urgence de l'Hôpital Notre-Dame.

À leur arrivée à l'Hôpital, René Lambert, très conscient de la condition cachectique de Violette Laramée et de sa fragilité, avant de la transférer de sa civière à celle de l'hôpital, demande à un membre du personnel infirmier d'aller chercher un matelas spécial, plus confortable dont disposent certains hôpitaux et qui évitent des douleurs de pression au niveau du bassin. Ces matelas ne sont pas facilement accessibles étant gardés sous clef. Finalement, René Lambert obtient du personnel infirmier qu'un tel

matelas leur soit apporté et procède alors, avec son confrère, au transfert de Mme Laramée de sa civière au lit d'hôpital.

Que nous enseigne cette histoire? Quelle est sa valeur pédagogique?

4. L'histoire d'Estelle Bonneau

Estelle Bonneau était une dame de 82 ans. Elle était atteinte d'un cancer du sein métastatique. Estelle vivait en couple avec Armand L'Espérance depuis 60 ans. Elle avait une fille, Réjeanne, mère de quatre enfants. Armand, âgé de 84 ans, n'étant plus capable de s'occuper de son épouse à la maison, demanda à ce que son épouse soit amenée à l'unité de soins palliatifs de l'Hôpital général de Montréal où elle avait déjà été admise.

Le 14 mars 2011, deux paramédicaux d'Urgences-santé, Louis Lebel et Claude Lemire, se présentent à son domicile pour effectuer son transfert à l'hôpital. Estelle est installée dans le module de soins de l'ambulance. Claude Lemire prend place à ses côtés. Dans le cours de leur conversation, Estelle lui indique que plus jeune, elle était allée au conservatoire et que ce qu'elle aimait le plus au monde, c'était d'écouter de la musique classique en se promenant en voiture.

Sans faire ni un ni deux, Claude Lemire demande à Louis Lebel, son collègue, de trouver un poste de radio diffusant de la musique classique, ce que Louis fait. Il monte le volume pour qu'Estelle entende la musique. Elle est ravie. Au surplus, Claude Lemire demande à son collègue de faire un petit détour afin de prolonger ce moment exquis.

Que nous enseigne cette histoire? Quelle est sa valeur pédagogique?

CONCLUSION

Chaque jour, à Montréal, des paramédicaux d'Urgences-santé ont à transporter, que ce soit de la maison à l'hôpital ou de l'hôpital à la maison, des

personnes en fin de vie. Pour ces personnes, il s'agit du dernier voyage. Il importe que toute l'attention, la tendresse, la gentillesse que le personnel chargé du soin de ces personnes, que ce soit à l'hôpital ou à la maison, puissent se prolonger durant ce court laps de temps.

Cela dit, ce qui se passe lors des transports ambulanciers nous est, pour la plupart d'entre nous, inconnu. Il n'existe pas, à proprement parler, d'articles scientifiques sur cet aspect des soins palliatifs. Et pourtant, il s'agit d'une réalité qui se doit d'être connue. Sans doute que la meilleure façon de la faire connaître, c'est en recherchant des histoires, de belles histoires à raconter, qui révéleront cette réalité et qui, par le fait qu'elles soient racontées, serviront d'inspiration à ceux et à celles qui effectuent ces transports dans la recherche du petit quelque chose qui pourra faire une différence, aussi minime soit-elle, dans le bien-être d'une personne en fin de vie.

Ces histoires, ces belles histoires, il faut aller les chercher sur le terrain. Notre expérience nous a révélé que la série d'histoires qui font partie de ce texte a pour origine le récit d'une seule histoire à des paramètres rencontrés dans le cadre de leur travail, le récit ayant rappelé à leur souvenir des histoires analogues qu'ils avaient vécues.

Toutes les personnes qui oeuvrent dans le milieu des soins palliatifs devraient aller chercher de belles histoires à raconter. Celles-ci peuvent devenir des sources d'inspiration pour de futures actions. Au surplus, dans la mesure où ces histoires viennent s'incruster dans notre cerveau et dans notre mémoire, il y a de fortes chances que des situations susceptibles de se produire dans le futur puissent être conditionnées par le plaisir que génèrent ces histoires et qu'elles puissent, de par leur charge émotive positive, susciter des comportements similaires à ceux que ces histoires racontent.

RÉFÉRENCES

- (1) Citée par Edouard Gruez dans *Construire une présentation efficace en 4 temps*. Pearson France, 2014, p. 118
- (2) *The value of storytelling in sales*. [En ligne]. [<http://www.newbrandstories.com/2012/02/26/the-value-of-storytelling-in-sales/>, 26 février 2012].

NOTE

1. Les noms des personnages des belles histoires racontées sont fictifs.