



bpost

PB-PP
BELGIE(N) - BELGIQUE

Bureau de dépôt Liège X
P302035
Périodicité: trimestrielle
Période: janvier - février - mars 2020

l'observatoire

L'Observatoire, Créateur d'échanges et de transversalité dans le Social, a.s.b.l.
Trimestriel • n° 102/2020 • parution avril 2020 •



© 123RF/Andreas Hofmann. Jeune femme sur le bord de rock jouant de peinture à l'huile de violon

Les émotions dans le travail social **frein ou tremplin?**

Visitez notre site!

www.revueobservatoire.be

Rendez-vous sur notre page facebook!

www.facebook.com/revueobservatoire

ASSOCIATION:

«L'Observatoire»,
Créateur d'échanges et de transversalité
dans le social, ASBL

Place de la République française 1, 4000 Liège
Belgique

Tél.: +32 (0)4 279 27 60
+32 (0)4 279 27 19

Mail: info@revueobservatoire.be

EQUIPE:

Directrice & éditeur responsable:
Colette Leclercq

Assistant de publication: Romain Lecomte

**Secrétariat, comptabilité, ventes, mise en
page :** Christine Bodarwé & Sonja Galic

TARIFS 2020 (TVAC):

Abonnement (4 numéros):
50 €, Etudiant: 30 €, Union Européenne: 70 €,
Hors Union Européenne: 90 €.

Prix au numéro (Belgique et pays limitrophes):
14 € et 11 € (n° anciens) + frais d'envoi.

Prix de l'article numérique (PDF): 3 €

Plus d'infos: www.revueobservatoire.be

La commande peut être envoyée par courriel
ou via le site de la revue.

Le paiement peut être effectué par versement
bancaire: BE47 0682 0303 6080 avec la men-
tion: «Abonnement Observatoire débutant au n° ...»
ou «Commande Observatoire n° ... x ... exemplaires».

AVEC LE SOUTIEN:

de la Région wallonne et des Provinces de
Liège et de Luxembourg

Imprimé chez AZ Print, Grâce-Hollogne.

Les articles et photos publiés
par et dans L'Observatoire n'engagent
que la responsabilité de leurs auteurs.
Toute reproduction est autorisée
moyennant un accord préalable,
la citation des sources et l'envoi d'un
exemplaire à la rédaction.

Édito

Dans leur métier relationnel, les travailleurs sociaux sont inexorablement traversés, animés, secoués par des émotions. Certaines sont positives, comme la joie d'avoir pu aider un usager à s'en sortir ou simplement d'avoir pu gagner sa confiance. D'autres peuvent s'avérer plus problématiques.

Accompagner des personnes en souffrance, en détresse, en danger, dans la provocation ou l'agressivité, ... génère inévitablement des ressentis. La tristesse, la peur, la colère, l'exaspération, le dégoût s'invitent. Parfois brutalement, parfois insidieusement, créant d'autant plus le malaise, le désarroi que ces affects renvoient à d'autres vécus, situations professionnelles similaires, répétitives, histoires personnelles que l'on croyait avoir oubliées.

Pour que ces émotions, troublantes, stressantes, décourageantes, ne deviennent pas trop envahissantes, les professionnels développent des stratégies, conscientes ou non, pour les réguler, réduire leur intensité ou leur durée, et se mettre à l'abri.

Les institutions défendent, pour leur part, des normes émotionnelles qui peuvent différer en fonction des secteurs mais qui se rallient pour la plupart à ce prescrit commun de la "bonne distance", supposé garantir le professionnalisme des travailleurs sociaux, mais aussi les préserver, leur éviter le burnout, ...

Et de se poser la question suivante: les émotions négatives seraient-elles nécessairement toxiques, ennemies, à risques? N'y aurait-il pas plutôt intérêt à les exprimer, à les entendre, à les travailler plutôt que de vouloir les taire, les dissimuler de peur qu'elles envahissent la relation avec l'usager, la parasitent et, du même coup, provoquent chez l'aidant, mal-être et épuisement?

Dans les métiers de l'humain, on ne peut éviter les émotions, elles en font partie, en constituent le matériau. Il faut donc s'en saisir. Elles servent l'intuition, le feeling qui aide à créer la confiance avec l'usager. Elles sont le ferment qui fait dire au professionnel qu'il aime et croit à son métier. Elles nourrissent sa motivation, sa persévérance à accompagner les précaires, les cassés, les marginalisés, malgré les obstacles, et à repérer en eux les potentialités que plus personne ne voit. Pour ces raisons et d'autres encore explorées dans ce dossier, d'aucuns en appellent à prôner, non pas la «bonne distance», mais la «bonne proximité» ou la «bonne présence», voire le savoir-aimer.

Colette LECLERCQ & Romain LECOMTE

Au coeur du travail social, les émotions des professionnels

Mael VIRAT

Chercheur en psychologie à l'École nationale de protection judiciaire de la jeunesse (ENPJJ) et associé au laboratoire LIRDEF (EA 3749), université de Montpellier

mael.virat@justice.fr

LES TRAVAILLEURS SOCIAUX SONT SOUMIS À DES NORMES ÉMOTIONNELLES QUI IMPLIQUENT DES EFFORTS DE RÉGULATION QUI RECOUPENT, S'AJOUTENT OU CONTREDISENT LES EFFORTS QU'ILS FOURNISSENT DÉJÀ POUR RÉDUIRE LE STRESS INHÉRENT À LEUR FONCTION. DES NORMES QUI, QUAND ELLES SONT TROP PRÉGNANTES, PEUVENT NON SEULEMENT MINER LE BIEN-ÊTRE ET LE SENTIMENT DE SATISFACTION DES PROFESSIONNELS, MAIS AUSSI LA QUALITÉ DE L'ACCOMPAGNEMENT. LA RELATION D'AIDE, POUR SE DÉVELOPPER DE FAÇON AUTHENTIQUE ET DEVENIR RÉELLEMENT SOUTENANTE, NE PEUT EN EFFET SE DÉPARTIR D'UNE DOSE D'AFFECTIVITÉ, D'ÉMOTIONS, MÊME NÉGATIVES. DÈS LORS, COMMENT LIMITER LES RISQUES INHÉRENTS À CETTE IMPLICATION ET À LA CHARGE ÉMOTIONNELLE ?

Mots-clés: charge émotionnelle, travail émotionnel, régulation émotionnelle, épuisement, empathie, compassion, relation d'aide

Une éducatrice m'a récemment écrit un courrier pour me faire part de son désarroi. Elle y raconte le suivi d'un adolescent décrocheur scolaire et engagé dans des trafics de stupéfiants avec lequel elle s'est beaucoup investie depuis plusieurs mois. Malheureusement, leur dernière rencontre s'est mal passée et l'adolescent est parti en l'insultant et en renversant du mobilier dans son bureau. Cette fin d'entretien l'a bouleversée. Ses collègues présents lui ont apporté un peu de réconfort sur le coup, avant qu'elle ne quitte le travail. Le lendemain matin, un entretien avec son chef de service pour évoquer l'événement l'a beaucoup perturbée. Ce dernier lui a expliqué qu'«elle était de toute façon trop impliquée dans la relation avec cet adolescent et que cela se retournait contre elle». Il lui a

finallement demandé de faire des efforts pour mettre un peu ses émotions à distance et rester plus «professionnelle». Que penser de tout cela ?

Des émotions négatives inévitables

Certains aspects du travail social, bien documentés aujourd'hui, en font un univers paradoxal. En effet, il a été montré d'une part qu'il s'agit d'un secteur d'activité parmi les plus stimulants et les plus gratifiants, où les professionnels s'impliquent, trouvent du sens à ce qu'ils font et tirent une grande satisfaction du rôle qu'ils occupent, de leurs réussites et des relations avec les personnes qu'ils accompagnent¹. D'autre part, l'on sait aussi qu'il s'agit d'un secteur professionnel où le stress, l'insatisfaction et l'épuisement professionnel sont

parmi les plus importants². Le travail social paraît donc aussi intensément positif que négatif et certains professionnels se trouvent parfois dans une situation paradoxale où ils se sentent épuisés et en même temps impliqués et satisfaits.

A en croire différentes enquêtes internationales, c'est en particulier dans le domaine de la protection de l'enfance que la situation des profes-

1. STEWART C., «Social Workers, Resilience, Positive Emotions and Optimism», *Practice* 19, n°4, 2007, pp. 255-269. <https://doi.org/10.1080/09503150701728186>; MICHAEL R., «Good Deal, Bad Deal? Job Satisfaction in Occupations», *Work, Employment and Society* 17, n°3, 2003, pp. 503-530. <https://doi.org/10.1177/09500170030173006>.

2. JOHNSON S., COOPER C., CARTWRIGHT S., DONALD I., TAYLOR P., et MILLET C., «The experience of work-related stress across occupations», *Journal of Managerial Psychology* 20, n°2, 2005, pp. 178-187; LLOYD C., KING R., et CHENOWETH L., «Social Work, Stress and Burnout: A Review», *Journal of Mental Health* 11, n°3, 2002, pp. 255-265. <https://doi.org/10.1080/09638230020023642>.

Le travail social paraît donc aussi intensément positif que négatif et certains professionnels se trouvent parfois dans une situation paradoxale où ils se sentent épuisés et en même temps impliqués et satisfaits.

sionnels de la relation d'aide semble la plus difficile, parce que les sources de stress caractéristiques du travail social y sont exacerbées.

Par exemple, une étude menée auprès de plusieurs centaines de travailleurs sociaux américains met en cause plusieurs facteurs qui pourraient expliquer cela³ : surcharge de travail, conflits de valeur et d'objectifs avec l'institution, manque d'autonomie dans le travail ou encore manque de soutien de la part des collègues et de la hiérarchie. Dans une autre étude, réalisée auprès de plus de mille travailleurs sociaux en Angleterre, des résultats similaires sont

apparus en questionnant les professionnels sur l'aspect le plus difficile de leur travail⁴. Les facteurs de stress les plus fréquents pour les travailleurs sociaux en général et pour ceux qui œuvrent en protection de l'enfance en particulier sont les suivants : **1.** le manque de temps pour réaliser pleinement sa mission, **2.** des interactions difficiles et conflictuelles avec les usagers et **3.** l'instabilité ou le manque de personnel.

Dans la mesure où le stress au travail peut être caractérisé par la présence d'émotions négatives suscitées par les situations de travail⁵, une autre manière d'enquêter sur les facteurs de stress consiste à interroger les personnels sur des événements vécus au travail ayant provoqué de fortes émotions négatives. C'est cette procédure que j'ai utilisée récemment pour questionner une centaine de nouveaux éducateurs de la Protection judiciaire de la jeunesse en France⁶. Les plus fortes émotions négatives qu'ils vivent sont déclenchées par quelques catégories d'événements que d'autres recherches avaient déjà mises en évidence. Apparaissent ainsi : **1.** des situations de violence liées aux débordements des adolescents, **2.** des situations de frustration et d'échec liées à divers obstacles, en particulier les comportements d'autres professionnels et **3.** des situations d'impuissance face à des adolescents ou des familles en très grande difficulté. Si les deux premiers types de situation provoquent

plutôt de la peur ou de la colère, le troisième déclenche une très forte compassion qui s'associe parfois à un stress moral, c'est-à-dire une forme de détresse qui se produit quand on sait ce qu'il convient moralement de faire mais que l'on n'a pas la possibilité de le faire.

En somme, les interactions avec des personnes en souffrance, surtout lorsque l'on n'est pas en mesure d'alléger cette souffrance, et les interactions parfois conflictuelles avec les usagers font du travail social une activité où les émotions négatives peuvent être fréquentes et intenses.

Gérer le stress

Les émotions négatives ressenties par les professionnels peuvent être dysfonctionnelles lorsqu'elles sont trop fortes ou trop fréquentes. Pour s'en convaincre, il suffit d'imaginer un éducateur qui ne décollerait pas durant des heures ou des jours après avoir été en conflit avec un adolescent ou qui ne serait pas en mesure d'assurer un rendez-vous parce qu'il aurait été trop peiné par la situation de la famille reçue lors d'un précédent rendez-vous. Sans qu'ils en aient nécessairement conscience, les travailleurs sociaux passent donc une énergie considérable à réguler à la baisse leurs émotions négatives.

Comment s'y prennent-ils ?

Les stratégies sur lesquelles ils s'appuient sont en fait très nombreuses⁷ et mériteraient d'être toutes décrites et analysées en détail. Elles relèvent de différentes formes de régulation émotionnelle⁸, c'est à-dire de techniques permettant à l'individu de modifier la nature, l'intensité ou la durée des émotions qu'il ressent⁹. Certaines consistent en une modification de la situation

3. HANSUNG K., 2011. «Job Conditions, Unmet Expectations, and Burnout in Public Child Welfare Workers: How Different from Other Social Workers?» *Children and Youth Services Review* 33, n°2, pp. 358-67. <https://doi.org/10.1016/j.chidyouth.2010.10.001>.

4. COFFEY M., «Stress in Social Services: Mental Wellbeing, Constraints and Job Satisfaction», *British Journal of Social Work* 34, n°5, 2004, pp. 735-746. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bch088>.

5. DE JONGE J. et DORMANN Ch., «The DISC Model: Demand-Induced Strain Compensation Mechanisms in Job Stress», In *Occupational Stress in the Service Professions*, éd. par Dollard M., Winefield A., et Winefield H., (CRC Press 2003), pp. 43-74. <https://doi.org/10.1201/9780203422809.ch2>.

6. VIRAT M., *Identifier les ressources professionnelles qui favorisent l'implication affective des éducateurs*, Séminaire de recherche de l'ENPJJ, Roubaix, 11 février 2020.

7. COLLINS S., 2007, *op. cit.*

8. PENA-SARRIONANDIA A., MIKOLAJCZAK M., et. GROSS James J. 2015. «Integrating Emotion Regulation and Emotional Intelligence Traditions: A Meta-Analysis», *Frontiers in Psychology* 6 (février 2015). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2015.00160>.

9. GROSS James J., «The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review», *Review of General Psychology* 2, n°3, 1998, pp. 271-99.

stressante: inventer de nouvelles solutions, résoudre des problèmes, chercher de l'aide ou du réconfort auprès d'autres professionnels, ou encore, en référence à la situation évoquée en introduction, écrire un courriel à un chercheur supposé comprendre et «valider».

D'autres stratégies conduisent à un changement temporaire d'environnement (prendre une pause, passer à autre chose, aller s'apaiser...) ou d'objet d'attention (penser à autre chose, focaliser son attention sur quelque chose de particulier...). D'autres stratégies visent davantage à modifier la réaction émotionnelle que la situation qui en est le déclencheur (relaxation, exercice physique, consommation de tabac...).

D'autres stratégies encore ont pour objectif de transformer la signification des événements vécus et, par conséquent, de transformer la réaction émotionnelle, qui dépend très largement de la manière dont les événements sont interprétés¹⁰. Il s'agit donc d'essayer de voir les choses autrement. Ici encore, différentes techniques sont déployées: il s'agit, par exemple, de porter un regard technique et détaché sur une situation, de regarder les obstacles plutôt comme des défis à relever, de se remémorer des réussites professionnelles, ou encore de recourir à l'humour et à la dérision. Réinterpréter les événements ne se fait pas uniquement seul. S'appuyer sur des personnes de confiance qui manifestent de l'empathie est une véritable ressource¹¹. Dans l'idéal, les collègues aident ainsi à transformer la manière de voir les choses, mais également les intervenants extérieurs (analyse de pratique, formation...), les partenaires (avec d'autres infos, d'autres regards...) ou parfois les proches hors du lieu de travail.

La culture professionnelle dans certains secteurs d'activités peut ainsi se concevoir comme un ensemble de significations qui facilitent la rencontre avec les difficultés en aidant à réguler les émotions négatives lorsqu'elles apparaissent. Par exemple, chez les éducateurs de la Protection judiciaire de la jeunesse, regarder les comportements d'opposition des adolescents comme étant incontrôlables ou comme étant non-intentionnels permet d'atténuer la colère qu'ils suscitent¹², là où des personnes qui n'auraient pas cette culture professionnelle jugeraient ces comportements insupportables et inacceptables.

Les normes émotionnelles

Réduire l'intensité ou la durée de ses propres émotions négatives, parce qu'elles sont désagréables et potentiellement invalidantes, n'est pas l'unique effort à accomplir sur le plan émotionnel. En effet, les émotions au travail sont l'objet d'un ensemble de normes professionnelles: certaines émotions sont attendues et valorisées, d'autres sont proscrites et mal perçues. Ces normes émotionnelles ont à voir avec les finalités de l'institution. Par exemple, c'est en exprimant certaines émotions et en en réprimant d'autres que les professionnels parviennent à influencer les émotions et le comportement des personnes qu'ils accompagnent (rester calme, se montrer enthousiaste, se mettre en colère, partager sa déception, etc.), ce qui justifie l'intervention sociale. L'institution a donc des attentes qui expliquent en partie la présence de normes sociales qui portent aussi bien sur les comportements que sur les émotions et les manières de penser des professionnels (elles-mêmes liées aux émotions, comme nous l'avons vu). Dans

certains cas, les normes émotionnelles qui pèsent sur les travailleurs sociaux paraissent moins liées aux objectifs affichés de l'institution. Par exemple, ressentir une trop forte implication affective envers les personnes accompagnées est mal perçu dans un certain nombre de contextes¹³ bien que les effets de cette implication soient bénéfiques (nous y reviendrons plus loin).

Qu'elles soient ou non nécessaires à la réalisation des objectifs de l'institution, les normes émotionnelles au travail impliquent de la part des travailleurs un effort de mise en conformité de leurs émotions, c'est-à-dire des efforts de régulation émotionnelle, aussi bien pour dissimuler certaines émotions que pour en renforcer d'autres. Par exemple, la peur des adolescents semble assez mal perçue dans le champ socio-éducatif¹⁴ et des efforts sont donc à faire pour réduire sa peur ou la masquer. Ainsi, dans l'enquête que j'ai réalisée sur les émotions négatives des nouveaux éducateurs de la Protection judiciaire de la jeunesse, la peur est bien moins citée lorsqu'il s'agit de décrire une menace qui pèse sur soi que lorsqu'il s'agit de

10. SCHERER Klaus R., «What Are Emotions? And How Can They Be Measured?», *Social Science Information* 44, n°4, 2005, pp. 695-729. <https://doi.org/10.1177/0539018405058216>.

11. NILS F. et RIMÉ B., «Beyond the myth of venting: Social sharing modes determine the benefits of emotional disclosure», *European Journal of Social Psychology* 42, n°6, 2012, pp. 672-681.

12. DE GRENIER DE LATOUR E., VIRAT M., et PRZYGOZKILIONET N. 2019. «La colère chez les éducateurs de la PJJ : une émotion inutile mais légitime face à la transgression d'un jeune», *Sociétés et jeunesse en difficulté* 23, 2019. <https://journals.openedition.org/sejed/10134>.

13. VIRAT M., et LENZI C., «La place des émotions dans le travail socio-éducatif», *Sociétés et jeunesse en difficulté* 20, 2018.

14. CHARLES C., «Rhétorique émotionnelle et précarité dans le travail social», *La nouvelle revue du travail* 6, 2015. <https://nrt.revues.org/2093>.

Les émotions - même les émotions négatives - et leur expression prennent parfois, selon les situations, l'allure d'un véritable outil de construction du lien, une stratégie relationnelle au service de l'accompagnement, un matériau essentiel de la relation éducative. Finalement, il faut accepter que l'accompagnement social ne puisse se faire véritablement sans une dose suffisante d'émotions, mêmes négatives.

décrire une menace qui pèse sur autrui, sans doute parce qu'il est mal considéré d'avoir peur pour soi. La peur n'est pas la seule émotion indésirable: ressentir du dégoût ou de la rancœur font rapidement peser le risque d'être un «mauvais professionnel». Des émotions sont également attendues: que penserait-on par exemple d'un animateur en charge d'un groupe d'enfants qui ne ressentirait aucun enthousiasme lors des activités ou aucun agacement lorsque les consignes qu'il donne sont systématiquement méprisées? Il arrive même que certaines émotions soient l'objet de normes paradoxales en apparence: par exemple, se montrer empathique tout en respectant le principe de distance professionnelle est peu intelligible pour un certain nombre de professionnels.

Les normes émotionnelles impliquent donc des efforts de régulation qui recourent, s'ajoutent ou contredisent les efforts que les professionnels fournissent déjà pour réduire le stress inhérent à leur fonction. En contexte professionnel, tous ces efforts ont aussi été nommés «charge émotionnelle»¹⁵ ou «travail émotionnel»¹⁶. Ce travail émotionnel peut être accompli en profondeur, lorsque l'employé parvient réellement à modifier son ressenti, ce qui est plus facile lorsqu'il adhère pleinement aux normes professionnelles. Il peut aussi être accompli en surface, lorsque l'employé feint l'émotion attendue (se montrer joyeux, inquiet, irrité, etc.) ou masque l'émotion indésirable (cacher sa tristesse, sa colère, son dégoût moral, etc.). Dans ces situations, la sensibilité propre du professionnel est en dissonance avec les attentes de l'institution¹⁷. Des travaux de synthèse conséquents ont clairement établi que le travail émotionnel de surface est un facteur d'épuisement professionnel¹⁸ et explique le malaise de certains travailleurs sociaux, qui s'exprime à travers le turnover ou les réorientations et abandons professionnels.

Dès lors, il n'y a qu'un pas pour imaginer qu'une institution dont l'un des objectifs est l'investissement et

la stabilité des employés pourrait préférer avoir dans ses effectifs des professionnels dont, pour le moins, la sensibilité propre serait réduite, des professionnels dont la disposition aux émotions serait moindre, en particulier pour les émotions négatives, et qui parviendraient plus facilement à les «faire coller» aux attentes de l'institution. N'est-ce pas cela que suggère le chef de service de l'éducatrice qui m'a raconté sa situation (cf. introduction)? Avec des éducateurs sans trop d'affectivité, plus de mal-être professionnel, plus de stress au travail, plus d'épuisement, plus de problèmes... Toutefois, on peut aussi douter que le travailleur social coupé de son affectivité ou équipé d'une affectivité malléable et qui puisse être conformée soit réellement un meilleur professionnel.

Besoin d'émotions dans l'accompagnement

Tout d'abord, il faut se rappeler que les émotions ont une composante motivationnelle: elles permettent de fixer des priorités et préparent l'individu à agir. Pour cette raison, l'absence d'émotion chez un individu produit également un trouble de la motivation, comme en témoignent les patients atteints de syndrome athymhormique qui, suite à des lésions cérébrales, ne ressentent plus ni plaisir ni déplaisir et se retrouvent passifs et insensibles au monde extérieur. De même, un travailleur social sans émotion n'aurait plus vraiment de raison de faire ce qui donne sens à son intervention: aider. Pour fournir du soutien, il a donc besoin d'une émotion qui le pousse à maintenir son attention portée sur les autres et à tenter de faire quelque chose pour soulager leurs souffrances et améliorer leurs conditions d'existence, quand bien même cette émotion trouverait

15. DE JONGE J. et DORMANN Ch., *op. cit.*

16. HOCHSCHILD Arlie R., «Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure», *The American Journal of Sociology* 85, n°3, 1979, pp. 551-575.

17. DIETER Z., VOGT C., SEIFERT C., MERTINI H., et ISIC A., «Emotion Work as a Source of Stress: The Concept and Development of an Instrument», *European Journal of Work and Organizational Psychology* 8, n°3, 1999, pp. 371-400. <https://doi.org/10.1080/135943299398230>.

18. HÜLSHEGER Ute R. et SCHEWE Anna F., «On the Costs and Benefits of Emotional Labor: A Meta-Analysis of Three Decades of Research», *Journal of Occupational Health Psychology* 16, n°3, 2011, pp. 361-389. <https://doi.org/10.1037/a0022876>.

pour partie son origine dans le passé carencé du travailleur social lui-même. Cette émotion qui motive son action est la compassion.

Le concept de compassion est proche de ceux d'empathie et de peine mais également d'une certaine forme de sentiment qui se vit à plus long terme: l'amour compassionnel. Utiliser le concept d'amour compassionnel, une forme d'amour centré sur le bien d'autrui, présente l'intérêt de souligner tout autant le rôle de l'attention portée à la souffrance de l'autre que le rôle de l'attention portée à son épanouissement et son développement¹⁹. Cet amour, moteur des comportements de soutien, ne peut pas se concevoir sans émotions. Pas d'amour compassionnel sans la joie de voir autrui s'en sortir, avancer, s'épanouir. Pas d'amour compassionnel sans éprouver le plaisir d'être ensemble. Pas non plus d'amour sans avoir peur quand autrui est en danger, sans être en colère contre ce qui s'oppose à son développement, ni sans se sentir en détresse quand il souffre et que l'on ne peut intervenir. Un authentique investissement affectif, qui soutient un engagement dans la relation d'aide, se reconnaît à toutes ces émotions.

Un certain nombre de travaux de recherche se sont intéressés à ce que les personnes accompagnées attendent des professionnels dans différents contextes d'intervention. Les résultats sont clairs: elles recherchent du soutien, même lorsqu'il s'agit de prises en charge davantage basées sur le contrôle comme c'est le cas avec les adolescents pris en charge par la justice. Plus précisément, les personnes évoquent aussi bien l'aide matérielle qu'une forme d'aide qui est beaucoup plus affective: être écouté, être accepté, recevoir de l'attention,

créer un lien durable... Des études quantitatives viennent d'ailleurs confirmer que fournir ce type de soutien produit bien des effets positifs à court, moyen et long terme²⁰.

Parmi les comportements des professionnels qui permettent aux personnes accompagnées de se sentir soutenues sur le plan émotionnel, les usagers sont particulièrement sensibles aux manifestations de l'implication affective des professionnels²¹. Par exemple, des entretiens réalisés avec des jeunes en grandes difficultés sociales en Angleterre et aux États-Unis mettent en évidence leur sensibilité au fait que leur éducateur ne s'implique pas seulement professionnellement mais bien personnellement dans la relation²². Nous avons obtenu des résultats similaires avec des jeunes adultes français suivis par la prévention spécialisée, qui expliquent qu'ils repèrent bien lorsque leur éducateur dépasse son rôle professionnel, lorsqu'il fait quelque chose qu'il n'est pas obligé de faire²³. La transgression des rôles professionnels, et notamment de certaines normes émotionnelles, est donc étroitement associée à la construction de la relation d'aide²⁴.

Les émotions des professionnels sont indispensables en raison de leur composante expressive – elles s'expriment par la voix, le visage et la posture – qui influencent les relations sociales²⁵. Comme cela a été évoqué plus haut, l'implication affective des professionnels transparaît au travers des émotions que la relation suscite chez eux, que ces émotions soient positives ou négatives. C'est donc surtout l'authenticité qui importe pour les personnes accompagnées, c'est-à-dire le fait de donner l'accès à ses pensées, ses intentions et surtout ses émotions²⁶. Ainsi, l'éducateur qui se met en

colère quand un jeune met en échec son projet, qui explique son inquiétude suite à une fugue ou qui se montre déçu ou triste après un conflit avec un jeune peut tout autant fournir un indice de son implication affective que lorsqu'il laisse paraître sa joie d'être en interaction ou son plaisir de voir la situation des personnes qu'il accompagne s'améliorer. Certains manifestent aussi des émotions qui ne sont pas liées à la relation avec la personne accompagnée. Paul Fustier²⁷ évoque à ce propos une forme de don particulière qu'il nomme le

19. VIRAT M., *Quand les profs aiment les élèves. Psychologie de la relation éducative*, Paris: Odile Jacob, 2019.

20. KARVER M., HANDELSMAN J., FIELDS S., et BICKMAN L., «Meta-Analysis of Therapeutic Relationship Variables in Youth and Family Therapy: The Evidence for Different Relationship Variable in the Child and Adolescent Treatment Outcome Literature», *Clinical Psychology Review* 26, n°1, 2006, pp. 50-65. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2005.09.001>.

21. MANO A., RAUKTIS M., et SUZANNE BOYD A., «Youth Expectations about Therapeutic Alliance in a Residential Setting», *Residential Treatment For Children & Youth* 25, n°1, 2008, pp. 55-72. <https://doi.org/10.1080/08865710802209826>; VIRAT M., «Amour, relation éducative et délinquance. L'amour compassionnel des éducateurs accompagnant les adolescents suivis par la Protection judiciaire de la jeunesse», *Sociétés et jeunesses en difficulté* 20, 2018. <https://journals.openedition.org/sejed/8840>.

22. SANDU Rebeca D., «What Aspects of the Successful Relationships with Professional Helpers Enhance the Lives of Young People Facing Significant Disadvantage?», *Children and Youth Services Review* 106, novembre 2019: 104462. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2019.104462>.

23. VIRAT M. et DUBREUIL C., «Building Secure Attachment Bonds with At-Risk, Insecure Late Adolescents and Emerging Adults: Young People's Perceptions of Their Care Workers' Caregiving Behaviors», *Children and Youth Services Review* 109 (février 2020): 104749. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.104749>.

24. HART P., «The Reality of Relationships with Young People in Caring Professions: A Qualitative Approach to Professional Boundaries Rooted in Virtue Ethics», *Children and Youth Services Review* 83 (décembre 2017), pp. 248-254. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2017.11.006>.

25. DACHER K. et HAIDT J., «Social Functions of Emotions at Four Levels of Analysis», *Cognition & Emotion* 13, n°5, 1999, pp. 505-521. <https://doi.org/10.1080/026999399379168>.

26. SPENCER R., «Understanding the Mentoring Process between Adolescents and Adults», *Youth & Society* 37, n°3, 2006, pp. 287-315. <https://doi.org/10.1177/0743558405278263>.

27. FUSTIER P., *Le lien d'accompagnement. Entre don et contrat salarial*, Paris, Dunod, 2015.

don d'émotions et qui contribue à construire la relation éducative.

En outre, manifester le stress que l'on ressent ou exprimer des émotions négatives telles que l'anxiété peut contribuer à attirer la sympathie de la personne qui reçoit l'information. Certains éducateurs reconnaissent ainsi proposer des activités de médiation à sensations fortes parce qu'elles sont pour eux l'occasion de manifester leur peur, suscitant l'empathie des adolescents et contribuant à renforcer le lien avec eux²⁸. Parfois, ressentir des émotions en présence des personnes que l'on accompagne est aussi l'occasion d'un partage social²⁹, où les émotions sont exprimées et discutées, ce qui consolide encore un peu plus le lien. Les émotions – même les émotions négatives – et leur expression prennent parfois, selon les situations, l'allure d'un véritable outil de construction du lien, une stratégie relationnelle au service de l'accompagnement, un matériau essentiel de la relation éducative. Finalement, il faut accepter que l'accompagnement social ne

puisse se faire véritablement sans une dose suffisante d'émotions, mêmes négatives.

Une «émotionnalité» ambivalente?

Si les émotions des professionnels participent de la qualité du soutien qu'ils fournissent, on peut tout de même se demander à nouveau si elles ne leur sont pas surtout préjudiciables, comme suggéré plus haut. En effet, étant entendu que la propension à ressentir spontanément des émotions, en particulier des émotions négatives, augmente les efforts de régulation à accomplir, on pourrait souhaiter réduire au maximum l'intensité des émotions ressenties. L'on y perdrait toutefois les aspects positifs des émotions évoqués au paragraphe précédent. Pour mieux dépasser cette difficulté, il n'est pas inutile de distinguer, comme certains auteurs l'ont fait, l'intensité des émotions ressenties spontanément, une caractéristique qui peut varier d'une personne à l'autre, et la capacité à réguler les émotions qui surgissent spontanément, une autre caractéristique des individus. Concernant la capacité de régulation émotionnelle, il est certain qu'elle fournit d'importantes ressources aux professionnels³⁰. Il faut garder en mémoire, après avoir rapidement décrit l'intérêt des émotions et de leur expression dans de nombreuses situations relationnelles, que la régulation est tout autant une affaire de réduction que d'amplification de l'intensité émotionnelle, c'est-à-dire une affaire de flexibilité³¹, une capacité à transformer et adapter ses émotions à chaque instant, comme le ferait un acteur totalement investi dans son rôle.

Qu'en est-il de la disposition à ressentir des émotions intenses? Cette

disposition, que certains nomment *emotionality* en anglais (traduisons-la par «émotionnalité»), peut être subdivisée en deux composantes: la disposition à ressentir des émotions positives et la disposition à ressentir des émotions négatives³². Bien que la première soit plus désirable que la seconde, il a été montré que ces dispositions sont toutes deux associées à la capacité empathique des individus³³. Les professionnels les plus susceptibles de ressentir des émotions positives et négatives plus intenses sont donc aussi les plus empathiques ou les plus compassionnels. C'est précisément ce que j'ai pu observer dans l'enquête menée auprès des nouveaux éducateurs: ceux qui ont des scores plus élevés aux mesures d'empathie ou d'amour compassionnel sont ceux qui décrivent des émotions négatives plus intenses.

L'empathie et la compassion disposent donc aussi bien à des émotions positives qu'à des émotions négatives. S'il a parfois été écrit que l'empathie était source d'usure dans les métiers relationnels, ce n'est là qu'un aspect des choses. Elle est aussi source d'épanouissement. C'est peut être ce qui explique que les enquêtes ne trouvent pas vraiment de liens statistiques entre les scores d'empathie des travailleurs



28. VIRAT M. et CHEVAL C., «Je t'aime, moi non plus», *Les Cahiers Dynamiques*, n°1, 2017, pp. 67-80.

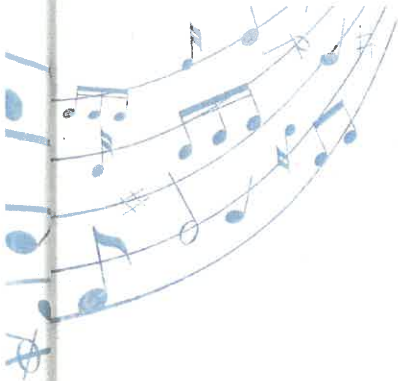
29. RIMÉ B., *Le partage social des émotions*, Paris: PUF, 2005.

30. MORRISON T., «Emotional Intelligence, Emotion and Social Work: Context, Characteristics, Complications and Contribution», *British Journal of Social Work* 37, n°2, 2007, pp. 245-263. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcl016>.

31. BONANNO G. A., PAPA A., LALANDE K., WESTPHAL M. et COIFMAN K., «The importance of being flexible: the ability to both enhance and suppress emotional expression predicts long-term adjustment», *Psychological Science* 15, n°7, 2004, pp. 482-487.

32. DERRYBERRY D. et ROTHBART M. K., «Arousal, affect, and attention as components of temperament», *Journal of Personality and Social Psychology* 55, n°6, 1988, pp. 958-66.

33. EISENBERG N., FABES Richard A., MURPHY B., KARBON M., MASZK P., SMITH M., O'BOYLE C. et SUH K., «The Relations of Emotionality and Regulation to Dispositional and Situational Empathy-Related Responding», *Journal of Personality and Social Psychology* 66, n°4, 1994, pp. 776-797.



sociaux et leur épuisement professionnel³⁴. Une autre variable semble beaucoup plus explicative: la détresse personnelle causée par la souffrance d'autrui³⁵. La propension aux émotions négatives et à l'empathie peuvent, dans certaines situations et pour certaines personnes uniquement, accroître le risque de détresse personnelle, c'est-à-dire une réaction très intense où la souffrance d'autrui est fortement déplaisante et anxiogène, ce qui peut conduire à une perte de contrôle ou un évitement de ces situations. Différentes explications ont été trouvées à ce type de réaction, telles que le manque d'auto-compassion ou la présence d'expériences de vie traumatiques. À l'inverse, le fait que l'empathie ne produise pas de détresse personnelle chez certains s'explique par la présence de bonnes capacités de régulation émotionnelle et de contrôle de soi.

En somme, c'est donc l'association d'une tendance à ressentir intensément les émotions et d'une bonne aptitude à réguler ses émotions qui permet au travailleur social d'accompagner au mieux tout en tirant personnellement plus de bénéfices que de préjudices de son empathie et de sa compassion. Attention toutefois à ne pas considérer ses capacités à réguler ses émotions comme

une simple caractéristique personnelle stable. Le contexte y est pour beaucoup.

En conclusion: limiter les risques

Si l'«émotionnalité» est à double tranchant pour les travailleurs sociaux, de nombreuses études sont venues identifier les ressources qui peuvent contribuer à limiter les risques d'usure et favoriser le plaisir associé à la compassion et au rôle de soutien. Il s'agit aussi bien de ressources personnelles, telles que les capacités de régulation émotionnelle du travailleur social, que de ressources sociales, puisque l'entourage est partie prenante du processus de régulation émotionnelle³⁶. Parmi les ressources que peut fournir l'environnement de travail, les plus décisives sont les suivantes: l'autonomie au travail, la reconnaissance et le soutien de ses collègues, de ses supérieurs ou de l'institution, une charge de travail raisonnable qui laisse le temps de s'investir dans l'accompagnement, ou encore les opportunités d'apprentissage et de développement professionnel. Toutes ces ressources favorisent la motivation et l'épanouissement quand bien même la charge émotionnelle est importante³⁷. Bien qu'elles paraissent consensuelles lorsqu'elles sont simplement listées de la sorte, c'est pourtant une influence majeure qu'elles exercent sur les travailleurs sociaux qui ont à faire face à de nombreuses émotions négatives.

Fournir ces ressources ne paraît aucunement hors de portée des institutions, à condition qu'elles en fassent une priorité, et se montre bien plus productif que veiller au respect des normes émotionnelles en sanctionnant symboliquement les transgressions. Dans l'encadre-

ment des professionnels comme dans l'accompagnement des personnes, le soutien se montre plus efficace que la prescription et le contrôle³⁸. Les propos du chef de service relatés en introduction ne sont donc pas les plus susceptibles d'aider l'éducatrice, ébranlée par le conflit de la veille, à s'apaiser et à retrouver la compassion et la satisfaction qui peut y être associée. Plus généralement, lorsque les collègues font preuve d'acceptation et de respect quand un travailleur social exprime des émotions négatives ou qui s'écartent des normes émotionnelles, la charge émotionnelle ne conduit pas à l'épuisement³⁹. Il importe donc de pouvoir ressentir et exprimer des émotions sans risquer d'être sanctionné par ses collègues et ses supérieurs. C'est cette acceptation, ce climat de confiance, qui limite les risques associés à la forte charge émotionnelle et contribue à faire que l'affectivité des travailleurs sociaux profite aussi bien aux personnes accompagnées qu'aux professionnels eux-mêmes.

34. THOMAS J., «Association of Personal Distress With Burnout, Compassion Fatigue, and Compassion Satisfaction Among Clinical Social Workers», *Journal of Social Service Research* 39, n°3, 2013, pp. 365-379. <https://doi.org/10.1080/01488376.2013.771596>.

35. *Ibid.*

36. LEROY T., DELELIS G., NADRINO J.-L., et CHRISTOPHE V., «Régulations endogène et exogène des émotions: des processus complémentaires et indissociables», *Psychologie Française* 59, n°3, 2014, pp.183-197. <https://doi.org/10.1016/j.psfr.2013.10.001>.

37. STALKER Carol A., MANDELL D., FRENSCH Karen M., HARVEY C. et WRIGHT M., «Child Welfare Workers Who Are Exhausted yet Satisfied with Their Jobs: How Do They Do It?», *Child & Family Social Work* 12, n°2, 2007, pp.182-191. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2006.00472.x>.

38. HUXLEY P., 2005. «Stress and Pressures in Mental Health Social Work: The Worker Speaks», *British Journal of Social Work* 35, n°7, 2005, pp. 1063-1079. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bch218>.

39. GRANDEY A., SU CHUEN FOO, GROTH M. et GOODWIN Robyn E. 2012. «Free to Be You and Me: A Climate of Authenticity Alleviates Burnout from Emotional Labor», *Journal of Occupational Health Psychology* 17, n°1, 2012, pp. 1-14. <https://doi.org/10.1037/a0025102>.

la bonne présence plutôt que la juste distance

Roland COENEN

Educateur, psychothérapeute, chercheur indépendant en sciences humaines

Roland.coenen1@telenet.be

FACE AUX NOMBREUSES SITUATIONS DE PRÉCARITÉ, D'ERRANCES, D'ENFANCE MEURTRE, D'ADOLESCENTS À RISQUES, OÙ LE LIEN EST EN GRANDE DIFFICULTÉ, IL EST TEMPS DE SE DEMANDER SI LA JUSTE DISTANCE, SI SOUVENT ÉVOQUÉE EN TRAVAIL SOCIAL, N'EST PAS UNE FAUSSE BONNE IDÉE. EST-ELLE SEULEMENT UTILE? N'EST-ELLE PAS CONTRE-PRODUCTIVE DANS CES MÉTIERS DE L'ACCOMPAGNEMENT DONT LA FINALITÉ EST DE TRANSMETTRE ET DÉVELOPPER DES NORMES ÉMOTIONNELLES VITALES QUI PERMETTRONT JUSTEMENT DE RESTAURER CHEZ CES DÉLAISSÉS LA CAPACITÉ DE FAIRE LIEN.

Mots-clés: juste distance, bonne présence, émotions, aimer, empathie, sympathie, réparation

Ayant eu la chance d'approcher le monde des institutions éducatives pendant près de 40 ans, en tant qu'éducateur, directeur, psychothérapeute, puis formateur et superviseur dans les divers pays francophones, j'ai pu observer de près les difficultés qu'avaient les uns et les autres, à construire des relations de bonne qualité, avec des jeunes qu'ils n'avaient pas choisis et qui, forcément, ne les avaient pas choisis non plus. Ayant eu quelques fois à naviguer dans les «aberrants concerts de règles et d'anti-règles», que se voulaient être certaines conventions éducatives, il m'est arrivé d'apercevoir, çà et là, de très jeunes instrumentistes qui, de la mesure, et de l'harmonie, n'avaient pu se faire une idée, tant la partition de la *juste distance* faisait violence au tempo de leurs belles aspirations.

Et, en effet: vénérable rengaine dans

l'enseignement des sciences humaines, la notion de *distance* est à ce jour encore restée évanescence, dans les concepts, comme dans les applications. Faute de sens et de démonstration claire, sa longévité a pu paraître insolite à d'aucuns, et si l'idée reste étrange pour les jeunes professionnels, sa longue opacité n'est toutefois pas une surprise: lourde de mises en garde, chargée de menaces imprécises, plus liée à la méfiance qu'à l'engagement, la *juste distance* n'est l'enfant, ni du hasard, ni de la nature, mais bien le fruit d'une singularité dans l'histoire des relations humaines.

De la naissance d'une technicité relationnelle

Tout à la fois relique et témoin de l'épopée psychanalytique, le concept de *distance* calcule aujourd'hui encore les dimensions

aléatoires d'un espace de défense, d'un vide supposé protecteur, qui doit sa fertilité à la peur de l'émotion et de la sexualité qui, souvent, ont semblé naître dans le cadre de ces traitements longs et imprévisibles. Or, sur le sujet de ces cures étendues et duelles, de multiples écrits sincères, parfois touchants, ont été publiés au XX^e siècle par des analystes en questionnement, lesquels nous ont révélé que cette distance inventée pour l'occasion, puis enseignée à tous, l'avait surtout été pour les protéger d'eux-mêmes, de leurs propres émotions et fantasmes.

Car, en effet: originellement calquée sur les sciences, l'épopée de l'inconscient avait d'abord embrassé le «mythe du microscope», en rêvant d'être un espace de laboratoire, où pensées et fantasmes auraient été observés et analysés de façon neutre, distante, et surtout - *rationnelle* ! - comme le voulait alors le

Positivisme d'Auguste Comte, qui inspira Freud.

Or, s'il y eut bien dynamisme et courage, il y eut aussi - et forcément - naïveté chez ces aventuriers de la pensée, puisque nombre d'entre eux se sont trouvés fort démunis face aux émotions qui, naissant de rencontres trop longues, trop intenses, trop surnaturelles - uniques dans la saga humaine ! - avaient jeté les protagonistes dans une soudaine intimité, une intensité, une durée, *qu'aucune expérience de la vie ordinaire n'avait pu préparer.*

Car, voilà bien ce que le mythe de la rationalité avait voulu ignorer: lorsqu'on rencontre quelqu'un d'âge et de sexe compatibles, d'une à trois fois par semaine pendant cinq ou dix ans, il convient d'oublier une partie de Soi ! La chose n'avait pourtant rien d'étonnant, puisque dans tous les contextes humains, une intimité à deux, proche et sans barrière, isolée de tout lien de contrôle est - par essence ! - le terrain que la Nature a choisi pour libérer les désirs, et les passions. Et, de fait, *une absence de ces émotions* dans le cadre de relations, dont personne n'avait anticipé les longueurs, les intimités, et les intensités, *eut été totalement anti naturelle !* C'est donc très probablement en raison de ces conditions relationnelles artificielles, surréelles, et pareilles à nulle autre relation humaine, qu'une pensée de la distance s'est progressivement imposée en psychologie, au détriment d'une pensée de la présence.

Par conséquent, je proposerai d'observer que la pensée de la distance fut historiquement conçue telle une attitude technique, une conduite artificielle, qui eut un jour pour sens d'adapter le soignant au contexte d'une relation nouvelle, *a fortiori*

inconnue, laquelle se situait en dehors de toutes les normes émotionnelles alors existantes.

Or, faisant face aux grandes évolutions du travail social, aux problématiques contemporaines - forcément inédites ! - de précarité, d'enfances meurtries, d'adolescences à risques, d'errants noyés de cauchemars; faisant face, en somme, aux mille contextes où l'émotion et le lien social sont en grandes difficultés, il semble désormais inévitable de questionner ce qui soutient l'idée de «juste distance», et se demander si elle n'est pas *une fausse bonne idée?*

Car, en effet: *la distance* est-elle réellement «transposable» à un travail social qui - tout à l'inverse de la cure psychanalytique - doit *transmettre et développer* des normes émotionnelles vitales? En somme, l'émotion est-elle vraiment une ennemie? Et, si ce n'est le cas, quand est-elle une amie?

Éduquer, c'est transmettre l'humanité

Universalité des liens émotionnels et sociaux

S'agissant de l'universalité des relations et des émotions, l'essor contemporain des neurosciences nous a confirmé que la base neurobiologique qui nous est forcément commune - le *cerveau humain* - avait partout les mêmes fonctions. Sans craindre de se tromper fortement, on peut en effet supposer que, partout où il existe, le cerveau de l'Homme projette sur le monde ses structures internes, lesquelles sont notamment: hiérarchiques, mécaniques, informatives, émotionnelles, et ont pour objectifs principaux de nous maintenir et de nous perpétuer - en tant qu'organisation *d'abord*, en tant qu'individu *ensuite*,

Et, de fait: il n'existe aucun peuple sur la Terre qui ne soit doté d'une hiérarchie sociale et d'un rapport à l'invisible; aucun groupe qui ne vive sans lois ni méthodes pour réguler la violence; aucune communauté qui n'ait un attachement à sa Terre, une identité, des sentiments d'appartenance; aucune tribu qui n'ait des familles, des pères, des mères et des enfants, sans avoir développé des liens, des loyautés, des attachements. Et, pour ce qui est de ces derniers, nous savons que les liens d'attachement s'étendent également à toutes les autres espèces mammifères, mais aussi à de nombreux oiseaux, au point qu'il n'existe plus grand monde pour croire que ces assemblées vivantes auraient pu survivre à l'Histoire, si elles n'avaient connu l'émergence des liens affectifs et sociaux. En somme, comme Darwin l'avait très justement postulé, les liens émotionnels et sociaux se sont naturellement sélectionnés en tant « qu'avantage adaptatif », en raison de leur grande efficacité dans la survie et ont, par conséquent, favorisé tous ceux qui les portaient. Or, il n'y a ni lien, ni attachement, ni affection, sans la production d'émotions adéquates, c'est-à-dire: de celles qui fabriquent le lien sans le détruire. Et si l'expression des liens humains varie grandement en fonction des cultures - «de ce qu'il convient d'être, et de ne pas être ensemble» - on notera, avec intérêt, *qu'aucun groupe humain n'a pu, à ce jour, en faire l'économie.*

Le lien, l'attachement, l'appartenance, l'affection et, plus largement, les émotions dites sociales sont, en effet, les matières principales d'une recette universelle qui s'est imposée partout où les mammifères sociaux et les hominidés ont su se développer - c'est à dire: dans le monde entier !



Or, voilà qui soulève trois questions:

- *La première*: notre évolution étant fondamentalement familiale et sociale, notre nature étant plus émotionnelle que rationnelle, les liens d'affection et d'attachement étant répandus sur la Terre entière, une éducation dite *spécialisée* peut-elle rêver de s'en passer?

- *La seconde*: l'éducation doit-elle simplement s'asseoir et tenter de «faire prendre conscience»? Ou doit-elle placer les jeunes dans des liens qui les feront évoluer? Et, si la réponse était «il faut un peu des deux», quelle forme de pratique pourrait alors articuler les deux principes de façon interactive et efficace?

La troisième: si les pensées de la «juste distance» ne se révélaient transposables à l'éducation spécialisée, qu'au prix d'une méfiance entraînée, d'une déviation étudiée, ou d'une froideur calculée, ne s'agirait-il pas là d'une radicale mésentente entre *des conduites professionnelles artificielles* nées dans le cadre d'une nouvelle technique de soin, et *des conduites affectives naturelles* qui, universellement, forment la base commune de tous les systèmes d'éducation?

En résumé, existe-t-il des cas pour lesquels la distance serait utile, et

d'autres pour lesquels elle serait pire que tout? Mais aussi: pourquoi le concept de distance a-t-il pris autant d'importance dans les écoles? Est-il le fruit d'un savoir? Ou est-il le vestige d'une curieuse absence de savoir?

Les émotions nous développent

De manière certaine, l'émotion participe donc à l'adaptation de l'individu au milieu naturel et au groupe social, à la reproduction de l'espèce et, par conséquent: à la survie individuelle, qui se trouve garantie par la survie du groupe. Or, il s'agit là d'une adaptation peu consciente, d'une socialité soutenue, et entretenue, par des structures cérébrales communes dont nous ignorons encore beaucoup de choses. Et, bien que le sujet soit trop vaste pour être développé ci-dessous, il sera utile d'esquisser une hypothèse de travail qui, *peut-être*, pourrait se résumer comme suit:

Si les structures cérébrales qui, notamment, régulent l'*Estime de Soi*; le *Sens Moral*; et la *Conscience de l'Autre*, nous offrent autant de souffrances que de joies, de bas et de hauts, c'est, très probablement, parce qu'elles agissent comme autant de *structures de bilan personnels* - soit: comme autant de «régulateurs positifs et négatifs de l'adap-

tation sociale individuelle». Si c'est le cas, ceux-ci sont alors à considérer comme des baromètres de l'adéquation sociale qui, tantôt nous affirmeront, tantôt nous inhiberont et, toujours, nous pousseront à considérer un ajustement qui sera «le plus économique» et «le plus adapté» à ce qui paraît être la formule sociale qui nous entoure.

Or, dans cette éventualité, il serait hautement improbable que ces bilans neuropsychiques essentiels, aient eu à se bâtir de façon strictement rationnelle car, en effet, l'*Estime de Soi*, le *Sens moral*, la *Conscience de l'autre*, *sont toutes des constructions affectives*; elles ne peuvent se bâtir en dehors d'un riche développement des émotions les plus raffinées que nous possédons. Et, en ces domaines, jamais aucun livre, aucune intelligence artificielle, aucun cours d'école, ne pourra se substituer à la pratique millénaire des processus dont nous connaissons tous, peu ou prou, la mécanique interne et universelle.

Par conséquent, si les approches affectives paraissent forcément difficiles à appliquer de façon professionnelle, elles possèdent l'innestimable avantage de produire *des liens développementaux*, soit: des liens qui transmettent et réparent une humanité qui – précisément – se trouve revalidée par les émotions sociales, par leurs extensions, et par leurs perfectionnements individuels.

Quand le lien est-il développemental ?

Si l'on accepte que la transmission des émotions, par éducation et raffinement, soit de nature à modifier le cerveau, alors il faut également accepter qu'il s'agit bien là d'un processus inné qui, sans cesse, a besoin d'être enrichi par la qualité des

**En somme, l'émotion est-elle vraiment
une ennemie? Et, si ce n'est le cas,
quand est-elle une amie?**

échanges entre l'enfant et son environnement, en tout premier lieu.

Il en découle que le repère principal de l'éducation et du social n'est, ni la psychologie, ni la pathologie, *mais bien le modèle familial qui réussit*, c'est-à-dire: celui qui reproduit «la formule gagnante», celle qui construit affection et adaptation, partout au monde, et depuis toujours. Un cerveau pourra difficilement apprendre l'empathie, la sympathie, et l'attachement, s'il ne les a pas vécus. Et, ici encore, l'entreprise sera impossible à réaliser par le biais de livres ou de cours d'université. Le «lien développemental» dépendra avant tout *d'une qualité humaine vécue, étendue aux pratiques professionnelles*, soit: de son extension à l'intelligence entraînée d'une équipe, et de son application concertée avec d'autres adultes et d'autres professionnels. Mais de quoi cette formule gagnante est-elle faite?

La bonne présence

Il sera bien entendu difficile de produire ici une liste exhaustive des ingrédients qui fabriquent la «bonne présence», toutefois, quelques notions apparaissent plus facilement que d'autres:

• Un lien indestructible

La première caractéristique familiale dont nous devons nous inspirer est «l'indestructibilité du lien». Dans la famille qui fonctionne, dans cette formule gagnante que nous voulons cerner, il y a une première constante: que l'on soit bon ou mauvais, beau

ou moche, on a l'assurance d'être aimé et de ne pas être abandonné.

Or, la chose est importante à penser puisque, par définition, beaucoup d'enfants placés en institutions éducatives ont connu une rupture de cette qualité indestructible. C'est pour cette raison, que l'institution que je dirigeais s'est peu à peu orientée vers la modélisation d'une Pensée Non Punitive qui, en évitant de renvoyer les adolescents, en évitant l'escalade des punitions, a pu «s'approcher» de cette indestructibilité du lien, tant nécessaire à l'encadrement des différentes phases de l'adolescence en difficulté.

• Une relation rassurante, non menaçante

Je crois profondément que la violence institutionnelle est «directement proportionnelle» à la pauvreté des liens individuels entre les jeunes et les adultes, en général. Lorsque le rôle des adultes se cantonne à rappeler le règlement d'ordre intérieur, quand ce rôle consiste à sanctionner et punir ce qui n'est pas respecté, la menace est inévitable, l'escalade immanquable, et la violence inéluctable. La relation de bonne présence entre un éducateur référent et le jeune qu'il suit, doit – à mon sens – posséder des qualités rassurantes, dont certaines pourront s'expliquer par les points qui suivent.

• Une relation qui fabrique «L'Empathie»: la sensibilité à la souffrance de l'autre

Contrairement à ce qu'on peut lire çà et là dans la presse vulgarisée, l'empathie *n'est pas* la capacité à

sentir et comprendre *toutes* les émotions d'autrui. On aura beau être «empathique», on aura sans doute encore quelques difficultés à se sentir compris, aimé, entendu, haï, ou ignoré par les gens qui nous importent moins. Traduire les émotions de l'autre, ce n'est pas *si* facile ! Dans sa nature la plus simple, l'empathie est l'une des stratégies de survie du cerveau social, laquelle permet de sentir *la souffrance de l'autre*, sous la forme d'une urgence à l'éteindre, à la résoudre, par le soin, la compréhension, le tact, et la tolérance, et l'apaisement. Cela dit, l'empathie est un sentiment de courte durée, et la preuve nous en est par exemple donnée par ces jeunes automutilateurs, dont les passages à l'acte constants finissent inévitablement par lasser les équipes... En d'autres termes, l'empathie est quelque chose qui se construit individuellement, elle est la réponse que nous ressentons quand l'autre produit un SOS et, dans l'éducation spécialisée, cette réponse nécessite *le travail constant d'une équipe* afin de pouvoir se maintenir et se renouveler. Si certains d'entre nous seront plus sensibles à la souffrance d'autrui, l'intelligence des échanges, le partage des informations, l'étude approfondie des situations, les évaluations de la souffrance, comme la recherche des bonnes attitudes à produire, resteront toujours des choses essentielles à développer, pour organiser les réponses individuelles et collectives dont ces jeunes ont cruellement besoin. Sans empathie, aucune approche éducative n'est vraiment tenable.

• **Une relation qui fabrique «La Sympathie»: la production d'affinités et d'échanges.**

Il y a quelques années, j'avais à cœur de poser cette question aux gens que je formais: «Comment aimer quelqu'un qu'on n'a pas choisi?» Les réponses étaient rares. Les éducateurs ne choisissant pas les nouveaux jeunes qui entrent, pas plus que ceux-ci ne choisissent les éducateurs qui les accueillent, il y a là, sinon un paradoxe, tout au moins un défi. Nous ne pouvons aimer sous la contrainte. L'affection réciproque est soit une chose automatique, soit une chose parfois lente à venir. Par conséquent, l'éducation spécialisée commence forcément par un «apprivoisement mutuel» sur la base des affinités cherchées et décelées. Or, ces affinités, nous les trouvons *toujours* en étudiant les points positifs, lesquels seront souvent de nature à révéler les quelques traits communs, qui faciliteront cette indispensable production «d'accord interpersonnel», que nous nommons *la sympathie*.

En somme, je crois fondamentalement que l'empathie ne suffit pas à la bonne présence. La production de sympathie reste, à mon sens, un point essentiel et un objectif de travail permanent, parce que – tout simplement – la sympathie favorise l'émergence d'une relation naturelle qui, tout à coup, valorise les points forts.

• **Une relation qui ne pathologise pas**

Dans le monde que nous vivons, où exclusions sociales et lynchages publics sont devenus choses courantes, le diagnostic psychiatrique est l'une des armes les plus humiliantes à vivre, pour les jeunes qui relèvent de l'aide à l'enfance ou de la protection judiciaire. Comme la philosophie nous l'a appris, «les définitions servent plus à nous exclure, qu'à nous inclure», et plus on définira la normalité, plus grand deviendra le nombre de ceux qui en seront exclus. Il faut également rappeler ici que, malgré leur réputation de savoir, les diagnostics psychiatriques ne sont jamais fondés sur des arguments scientifiques, et l'alliance entre le psychiatre et le juge possèdera, longtemps encore, le risque d'ôter toute possibilité de réfutation aux avocats de la défense. Or, lorsqu'un diagnostic fournit une étiquette de «psychopathe» ou de «borderline» pour un adolescent, cela ne nous apprend rien, sinon la peur de travailler avec lui. Jamais, dans ma carrière, je n'ai connu un diagnostic psychiatrique qui ait apporté une aide ou une solution. Je reste persuadé que la bonne présence est avant toute chose, celle qui cherche l'être humain, et qui le trouve, sous les décombres, en dépit de sa réputation.

• **Une relation qui négocie les réparations**

J'ai toujours pensé que la punition ne possédait aucune force d'apprentissage, alors que la réparation en disposait très favorablement. Il faut parfois plusieurs entretiens pour négocier une réparation, mais sa réalisation possède toujours une force de réconciliation, et un sentiment de croissance qui va dans le même sens que le développement. Quand elle est bien pensée, la répa-

ration n'est pas faite pour humilier, et c'est pour cette raison qu'elle est si essentielle à la vie sociale.

Le lien développemental est-il transposable à l'institution éducative?

En guise de conclusion, je rappellerai que *la chose est possible* et qu'elle fut démontrée par une assez longue expérience faite en Belgique, au Tamaris, entre 1990 et 2005¹. Cette expérience, qui a montré pendant plus de dix ans, qu'il était «simplement» possible de ne plus menacer et ne pas renvoyer les adolescents, tend à postuler, à minima, que *si cela fut possible quelque part, c'est possible autre part*. En somme, c'est peut-être bien par la théorisation et par le développement de ces pratiques affectives, qui furent initialement construites sur des Pensées Non Punitives², que se trouve l'une des clés d'un nouveau «socio thérapeutique» au sein des associations éducatives.

Toutefois, nous rappellerons avec insistance que ne pas punir, ne pas renvoyer, ne suffit pas à développer l'individu. C'est bien l'essor général d'une approche développementale, contenant par les liens, qui *in fine* rend la punition et la menace obsolette. *En aucun cas l'abolition des punitions n'est un pré requis*, elle est un aboutissement. Au Tamaris, nous n'avons jamais supprimé la punition, elle a disparu toute seule. Or, cette disparition est à l'égal d'une preuve : elle est *la conséquence démontrable* d'une approche sociothérapeutique, organisée et enrichie par le lien développemental, qui permet d'adoucir les violences éducatives, familiales, médicales, ou légales et, finalement, d'en limiter leurs effets toxiques.

1. Le Tamaris fut l'équivalent français d'une MECS [Maison d'enfants à caractère social], accueillant des adolescents à risques. L'aventure originelle a été contée dans «Eduquer sans Punir, une anthropologie de l'adolescence à risques», Roland Coenen, Erès, 2004

2. La Pensée Non Punitive est plus souvent citée sous ses initiales PNP.

De l'urgence à faire du savoir-aimer une compétence parentale et/ou professionnelle

Philippe GABERAN

Éducateur spécialisé et docteur en
Sciences de l'éducation

p.gaberan@gmail.com

CONTRE LE DOGME DE LA NON IMPLICATION AFFECTIVE, DE LA « JUSTE DISTANCE », CET ARTICLE RÉHABILITE L'AMOUR COMME DIMENSION FONDAMENTALE DE LA RELATION D'AIDE ET DE SOIN. QU'EST-CE QUE, EN ÉDUCATION SPÉCIALISÉE, « AIMER » VEUT DIRE ? EN QUOI CETTE RELATION D'AMOUR, CE DIALOGUE ENTRE LE DISPONIBLE DE L'ADULTE ÉDUCATEUR ET LE POSSIBLE DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE, EST-IL SI ESSENTIEL ? QUELS EN SONT LES OBSTACLES ET LES DIFFICULTÉS ? POUR QUELLES RAISONS, ENFIN, Y A-T-IL URGENCE À FAIRE DE CE SAVOIR-AIMER UNE VÉRITABLE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE ?

Mots-clés: amour, émotions, éducation spécialisée, relation d'aide, compétence professionnelle

Jusque dans les années 70, l'usage du verbe aimer n'est déjà pas sans poser quelques problèmes praxéologiques¹ aux professionnels de l'éducation spécialisée et du travail social; lesquels professionnels, dans leurs pratiques quotidiennes, choisissent pour beaucoup de faire de l'amour dans la relation un tabou. C'est-à-dire un objet dont tout le monde connaît la présence mais dont personne ne parle ouvertement. Mais c'est seulement dans le milieu des années 80 que ce tabou va devenir un interdit. De fait, l'heure est à la rationalisation des organisations et au leurre du «zéro défaut». Il est enjoint au professionnel de ne plus mêler les émotions et les affects à leur travail quotidien. Certains directeurs, de plus en plus nombreux à venir du monde de l'entreprise, l'inscrivent même dans le règlement intérieur. L'engagement de soi

devient suspect; ce qui jusqu'alors était considéré comme étant une relation intersubjective devient un processus codé. Les protocoles et les référentiels de bonnes pratiques s'imposent tandis que la notion de «juste distance» fait son apparition dans le langage commun des éducateurs et travailleurs sociaux. Au fil du temps, une fracture s'opère entre, d'une part, les professionnels qui, en famille d'accueil ou en établissement, maintiennent de façon clandestine ce lien d'amour et, d'autre part, les professionnels qui trouvent dans le machinement du lien une manière d'éviter la part la plus difficile et pourtant la plus essentielle du métier.

Aussi, par-delà les vaines polémiques et les jugements hâtifs, toutes les révoltes actuelles (contre la pédocriminalité, contre les violences sexistes, contre la déshumanisation des liens sociaux) qui font

vaciller tous les semblants d'ordre établi (le néolibéralisme, le consumérisme, l'individualisme) sont autant d'opportunités à saisir pour quiconque veut comprendre ce qu'aimer veut dire dans le cadre de la relation éducative, veut lever les obstacles à l'usage de ce terme, et faire de savoir aimer une compétence à la fois parentale et/ou professionnelle.

Ce que «aimer» veut dire

Il nous est souvent objecté que le sens du mot «amour» est trop équivoque pour pouvoir être aisément utilisé. Certes! Mais depuis quand

1. Au sens où la praxéologie est l'art de conceptualiser une pratique. Les professionnels doivent oser rendre visible et lisible ce qu'est cette dimension de l'amour dans l'agir professionnel et, à cette fin, se doter d'un vocabulaire et d'une grammaire adaptés.

l'éducateur, qu'un exercice professionnel appelle très souvent à se situer à la marge des normes, aurait-il peur d'affronter ce qui n'est pas univoque? L'amour ne serait pas à sens unique? La belle affaire! Aussi, et plutôt que d'occulter le mot «amour», importe-t-il de lui donner une définition rapportée au contexte auquel il doit s'appliquer; en l'occurrence, la relation éducative. N'est-ce pas d'ailleurs en cela que consiste le travail de conceptualisation?

Dès lors, nous affirmons que si la relation d'aide éducative et de soin a pour finalité d'accompagner une personne dans la capacité à se départir de la mise en scène de ses symptômes afin de construire un rapport plus serein à elle-même et aux autres, alors la relation d'aide éducative et de soin se doit d'être une relation d'amour. Et, dans ce cas, une relation d'aide éducative et de soin est une relation d'amour si elle est un dialogue entre le disponible de l'adulte éducateur et le possible de la personne accompagnée. Telles sont l'hypothèse et la définition que nous formulons pour valider l'usage du verbe aimer dans la relation éducative; cette hypothèse et cette définition constituant le socle éthique des métiers de l'humain, leur fondement humaniste. De fait, nul ne peut se déplacer dans son rapport à soi et aux autres sans recourir à l'aide d'un autre que soi; c'est là l'une des trois vérités fondatrices d'une possible

science de l'éducation que nous avons posée au tout début de *La relation éducative*². Dès lors, trois termes de la définition sont à préciser: dialogue, possible, disponible.

L'amour dans la relation éducative est un dialogue. Cela suppose que l'autorité de l'adulte éducateur ne repose pas sur de seuls éléments circonstanciels (un lien hiérarchique, une position dominante, une ordonnance de placement, une décision d'orientation, etc.) mais sur la possibilité pour la personne accompagnée de percevoir, au travers le lien esquissé, une offre de partage adossée à un accueil inconditionnel. Nous sommes là au cœur des enseignements de Janusz Korczak³ tels qu'ils seront repris et amplifiés par Stanislas Tomkiewicz, Myriam David et tant d'autres. Nous en sommes les héritiers.

Le second terme de notre définition est le «disponible». Celui-ci tient à cette capacité de l'adulte éducateur de voir et d'entendre la personne accompagnée au-delà de ce qu'elle donne à voir et à entendre par la mise en scène de ses symptômes. Le symptôme n'étant pas seulement le signe d'un dysfonctionnement mais l'ultime langage mobilisable par la personne dont la trajectoire de vie a été impactée par des événements de nature traumatique. Il y a donc une écoute et une attention singulières à l'origine de toute rencontre. Au point que tous les professionnels savent, par expérience, que les premiers contacts ne font pas encore la rencontre, et qu'il ne suffit pas de disposer d'un titre professionnel ou d'occuper un statut particulier pour que la rencontre se produise entre n'importe quel adulte et n'importe quelle personne accompagnée. Ce que nous formulons de manière certes un peu cinglante au tout début de *Oser le verbe aimer en éducation*

*spécialisée*⁴ lorsque nous affirmons que si n'importe qui peut «faire éducateur», comme le prétendent beaucoup de médiocrates, en revanche tout le monde ne peut pas «être éducateur». Il y a une différence essentielle entre «faire» et «être» éduc, entre une imposture et une posture. Or, pour tous ceux qui associent la professionnalité à l'opérationnalité par un lien de cause à effet (il suffirait au professionnel de bien savoir pour bien faire), il est évident qu'une telle formulation relève de l'insensé; et, il ne peut en aller autrement pour quiconque se refuse à comprendre la spécificité des métiers de l'humain.

Aussi, et pour bien saisir ce que ce disponible vient dire de la présence de l'adulte éducateur, dans cette capacité à voir et à entendre au-delà de ce que la personne donne à voir et à entendre, il suffit de faire un détour par le sens commun et d'oser affronter un paradoxe: d'une part, un dicton populaire dit que «l'amour est aveugle» et d'autre part, une sentence du Petit prince de Saint-Exupéry, largement reprise et répandue, affirme que «l'on ne voit bien qu'avec le cœur». Alors, aveugle ou perspicace l'amour? Tel est l'enjeu praxéologique de la question. Car s'approprier un tel paradoxe pousse à devoir accepter l'idée que ce qui fait l'aveuglement est la capacité donnée à l'un de voir ce que tous les autres n'aperçoivent pas. De la même manière que dans les mythes et récits fondateurs, les voyants sont aveugles. C'est ce qui se passe lorsque, dans une équipe, cet adulte éducateur que nous nommons le référent de cœur soutient contre le plus grand nombre qu'il y a encore du possible chez telle ou telle personne accompagnée. Il voit encore ce que les autres ne voient plus et il ne voit plus ce que les autres voient encore. Il voit le possible et non l'impossible; ce possible qui est le

2. GABERAN P., *La relation éducative. Un outil professionnel pour un projet humaniste*, Toulouse, Érès, 2007.

3. KORCZAK J., *Comment aimer un enfant*, suivi de *Le droit de l'enfant au respect*, préface et postface de Stanislas Tomkiewicz, Paris, éditions Robert Laffont, 1988.

4. GABERAN P., *Oser le verbe aimer en éducation spécialisée*, Toulouse, Érès, 2019.

troisième terme de notre définition concernant la relation d'amour en éducation spécialisée.

Pour l'adulte éducateur, voir et entendre le possible de la personne accompagnée, c'est avoir la capacité de faire un pas de côté par rapport à tout ce qui fait bruit dans son comportement afin de ne pas se focaliser sur ses «manques» mais de porter l'attention sur ses «restes». Nous jouons volontairement ici sur des mots parfois douloureusement renvoyés par les personnes accompagnées lorsqu'elles laissent échapper ce cri désespéré: «Mais alors qu'est-ce qui me reste?». Ce reste n'est parfois pas grand-chose! Ce reste n'est même souvent presque rien. Mais un presque rien à partir duquel peut se reconstruire un tout. A force de patience et de ténacité. C'est ce que, dans *Oser le verbe aimer en éducation spécialisée*, nous désignons par «tenir le point d'inflexion». Ce terme qui, emprunté au domaine mathématique, viendrait désigner la valeur à partir de laquelle, sous l'effet du regard de l'adulte référent de cœur, la trajectoire de vie de la personne accompagnée prend une autre direction.

Lever des obstacles

L'amour ne suffit pas pour éduquer un enfant, vient rappeler Claude Halmos⁵, psychologue et psychanalyste. Il est vrai. Tout comme il est vrai que l'amour a pu servir de prétexte aux pires abominations. Tous les récents faits d'actualité concernant les abus sexuels et actes de maltraitance commis autant sur des enfants que sur des jeunes femmes permettent de lever le voile sur un modèle de société qui, consciemment ou non, a trop longtemps banalisé, voire couvert, des faits que la Loi reconnaît enfin comme étant des crimes. En 1982, nous sommes éducateurs en formation à l'époque, l'affaire du lieu

de vie le Coral vient ébranler tout le secteur de l'éducation spécialisée et demeure une illustration de l'incapacité de celui-ci à se saisir de cette difficile question d'un savoir aimer qui ne soit pas un pouvoir abuser⁶. Quelques années après, l'injonction à la «juste distance» vient non seulement faire référence en matière de bonne pratique mais opère comme un véritable interdit de penser. Elle sert de principe de précaution à toute une profession qui, par ce biais, se retrouve infantilisée et dépossédée de sa capacité à rendre visible et lisible la complexité d'un «agir» impulsé à partir de petits riens du quotidien. Si le «faire» accompagne le grandir en se saisissant de supports aussi divers que les tâches ménagères ou les activités de loisir, en revanche ce faire-là ne vient faire histoire dans le parcours de vie de la personne accompagnée que s'il se trame avec l'être de l'adulte éducateur. Il y a entre le «faire» (exécuter) et l'«agir» (créer) une différence dont Fernand Deligny avait bien aperçu l'impact existentiel⁷. Or, en dépit de quelques percées conceptuelles, le silence continue à servir de paravent à tout un secteur professionnel qui peine encore et toujours à comprendre le «jeu» des émotions et des affects dans la relation et son rôle dans la construction du «je» de la personne accompagnée. Un silence qui, par conséquence, s'accompagne d'un risque fort de confusion.

Car l'amour dans la relation éducative n'est pas le transfert. Si je reconnais le caractère incontournable de la leçon freudienne pour comprendre aujourd'hui quelques-uns des aspects fondamentaux du psychisme de l'être humain et de ce qui fait justement l'humanité de l'homme, je confesse tout aussi simplement mes lacunes à l'égard de la psychanalyse. Le transfert, c'est de l'amour aurait dit Jacques Lacan.

Sans doute! Mais l'amour dans la relation éducative n'est pas le transfert; cette distinction nous paraît essentielle car il nous semble vital pour le métier de ne pas replier la cure sur la relation éducative. L'éducateur n'est le thérapeute ni de la personne accompagnée ni de lui-même.

L'usage du terme amour dans la relation éducative traduit cet état d'écoute et d'attention singulier permettant à la personne accompagnée de saisir l'adulte référent de cœur, non pas à partir de ce qui fait sa force mais à partir de ce qui est ou a pu être considéré comme faisant partie de ses faiblesses. C'est l'être en devenir qu'a pu être l'adulte éducateur en chacune de ses compétences développées qui fascine la personne accompagnée. C'est parce que «ce presque rien» qui constitue le «reste» (résidu) de la personne accompagnée résonne avec ce qui, à un moment donné, a pu constituer un reste similaire dans l'histoire de l'adulte éducateur qu'il devient visible ou entendable par ce dernier. A ce stade agit un dialogue des émotions qui, s'il est accepté et porté par les deux acteurs, l'adulte éducateur et la personne accompagnée, débouche sur un lien affectif, une

5. HALMOS C., *Pourquoi l'amour ne suffit pas*, Nil édition, 2006.

6. En 1982, la justice est saisie d'accusations d'actes de pédophilie commis en ce lieu de vie, dont certaines visent des personnalités politiques ou intellectuelles. Tandis que les accusations contre ces personnalités ne seront pas retenues, en 1986, quelques-uns des professionnels du lieu de vie seront condamnés en première instance. Et la sentence sera maintenue en appel, bien que les peines infligées aient été allégées. Dans cette affaire, la justice est venue clairement rappeler que nul discours ou philosophie ne peut légitimer le passage à l'acte sexuel d'un adulte sur un enfant. Les limites au savoir aimer sont clairement établies et ne peuvent être transgressées... en cette matière, il n'y a aucun «consentement» qui vaille.

7. COPANS R., *Monsieur Deligny, vagabond efficace* (film de 95mn), 2020.

relation d'amour. L'amour est un partage entre deux êtres: l'un devenu après avoir été en devenir, l'autre non encore devenu et doutant de devenir. Accueillir l'amour dans la relation, c'est accepter d'être un repère (je concède là à Jacques Lacan l'un de ses bons mots). Que cette acceptation propulse l'adulte référent de cœur à une place singulière, susceptible de provoquer des tensions voire des conflits avec le reste des adultes éducateurs est bien ce qui doit être mis au travail dans ce que nous nommons les groupes de réflexion sur la pratique. Servir à lever tous les malentendus pouvant être suscités par ce déni de reconnaissance dissimulé dans la question: pourquoi lui? Quelle compétence ce collègue aurait-il que tout autre n'aurait pas? Et puis il se peut que, de manière fort légitime, le fait d'être investi comme référent de cœur pose un véritable problème au professionnel concerné. Sur ce point, nous sommes en accord avec Joseph Rouzel lorsqu'il recommande à tout éducateur de savoir prendre le risque du transfert⁸. De savoir occuper une place qui n'est pas la sienne sans pour autant leurrer ni soi ni l'autre. Cette difficulté-là peut et doit sans aucun doute être travaillée dans le cadre d'un travail d'analyse. Celle-ci va s'attacher à répondre à cette toute autre question: pourquoi moi? Mais nous ne sommes pas certains qu'elle puisse être conduite au sein de l'espace de travail et qui plus est en équipe. Si le «pourquoi lui?» questionne le faire équipe, le «pourquoi moi?» interroge le sens à être dans le métier.

Faire du savoir-aimer une compétence professionnelle

Il y a urgence à œuvrer de sorte que le savoir-aimer devienne une compétence parentale ou professionnelle pour plusieurs raisons dont plusieurs seront énoncées très brièvement afin de nous consacrer à celles qui nous engagent le plus.

La première raison vient de ce qu'aimer un autre que soi n'est un sentiment ni inné ni naturel. Cela a fort bien été démontré dans l'ouvrage *L'amour en plus* signé par Elisabeth Badinter, et par beaucoup d'autres auteurs après elle. La relation d'amour ne surgit pas à l'instant où l'autre paraît; elle se construit au fil du temps et par ces épreuves successives que sont l'appropriation, la distanciation, le renoncement. A cet égard, tous les professionnels savent bien comment des géniteurs accèdent parfois très difficilement au rôle de parent; et qu'en ce domaine l'aide à la parentalité est un progrès des temps présents.

Une seconde raison qui fait du savoir aimer une compétence professionnelle tient à ce qu'il existe forcément des limites à cette relation d'amour. «Jusqu'où faut-il aller dans la relation?» Questionnent parfois de manière faussement ingénue professionnels ou étudiants. Or, le consentement et la réciprocité sont deux balises clairement repérées qui fixent les limites de la relation d'amour. Rien ne peut être entrepris à l'égard d'autrui qui n'ait été consenti par lui. Ce qui ne renvoie pas la relation au seul bon vouloir de l'autre. Cette limite qu'est le consentement mobilise le savoir négocier qui est l'âme de tout projet. De la même manière savoir accueillir la réciprocité c'est pour l'adulte éducateur savoir consentir au renoncement à la toute-puissance et rendre l'autre légitime dans sa capacité à donner autant qu'il reçoit.

Et puisqu'il faut conclure

Nous ne faisons pas de l'usage du mot «amour» une obsession et encore moins une provocation destinée à faire le buzz. Si nous valorisons ce terme en lieu et place d'autres couramment usités et pourtant tout aussi engageants, tels le «lien d'attachement» ou le «transfert», c'est parce que nous investissons ce mot amour d'une capacité à signifier une dimension propre à l'humain. Soyons clair, il ne s'agit pas de dire que la relation d'amour est le propre de l'homme. Ce serait totalement idiot. En revanche, nous disons que la relation d'amour en éducation est l'une des voies d'accès à l'inscription de l'être dans le temps. Commentant un propos de Mishima, le poète et essayiste japonais, Marguerite Yourcenar⁹ en conclut que l'amour fait gagner du temps. De fait, concernant l'engagement dans le «grandir» ou le «se grandir», la principale propriété de la relation d'amour est de générer un espace-temps sécurisant et sécurisé qui autorise la personne accompagnée à prendre des risques sans craindre de se mettre en danger. Lorsque la personne bénéficie d'un pareil environnement, elle accède à cette combinaison complexe du respect et de l'attention indispensables à l'advenir de soi comme Sujet de sa présence au monde. Avec l'injonction à la juste distance, trop de gamins ou d'adultes orientés ou placés dans des établissements ou services spécialisés se retrouvent injustement privés de ces atouts essentiels. D'où l'urgence, selon nous, à faire du savoir-aimer une compétence professionnelle de sorte à de nouveau entendre un gamin ou adulte venir dire à son adulte référent de cœur: «Mais comment tu savais que j'étais capable de...» lorsqu'il revient fier et triomphant d'avoir accompli un presque rien lui permettant enfin d'être tout.

8. ROUZEL J., *Le transfert dans la relation éducative*, Paris, Dunod, 2014.

9. YOURCENAR M., *Mishima ou la vision du vide*, Paris, Gallimard, 2010.

La supervision

un espace de partage, d'exploration et de réflexivité pour se réconcilier avec ses émotions

interview
par R. Lecomte

Patrick LAURENT

Superviseur, formateur et
psychothérapeute

patrick@laurent.im

DANS LEUR MÉTIER RELATIONNEL, LES TRAVAILLEURS SOCIAUX SONT RÉGULIÈREMENT TRAVERSÉS PAR DES ÉMOTIONS, "POSITIVES" MAIS AUSSI "NÉGATIVES": COLÈRE, TRISTESSE, DÉGOÛT, ... CES AFFECTS, QUE LES PROFESSIONNELS PEINENT PARFOIS À ACCEPTER, IDENTIFIER, RÉGULER, SONT AU CENTRE DES SUPERVISIONS PROPOSÉES PAR PATRICK LAURENT ET OCCUPENT ÉGALEMENT UNE BONNE PLACE DANS LES FORMATIONS QU'IL ANIME.

QUELS SONT SES CONSTATS, SES ANALYSES SUR LES ÉMOTIONS QUI POSENT PARTICULIÈREMENT PROBLÈME AUX TRAVAILLEURS SOCIAUX? COMMENT LES AMÈNE-T-IL À ABORDER, EXPLORER, DOMESTIQUER CES ÉMOTIONS? A LEUR RECONNAÎTRE, AUSSI, UNE VÉRITABLE PLACE DANS LA RELATION AVEC LES PERSONNES QU'IL ACCOMPAGNE?

Mots-clés: émotions, supervision, formation, approche éco-systémique

Dans quel cadre recevez-vous et abordez-vous les émotions des travailleurs sociaux?

Les émotions sont prégnantes dans les métiers du social. Elles sont dès lors souvent évoquées, abordées, travaillées dans les supervisions qui me sont confiées ou les formations que j'anime.

Confrontés à des publics précarisés, en détresse psychologique, victimes d'abus, porteurs de handicap, etc., les travailleurs sociaux ne manquent pas d'occasions d'être les «accueillants» de récits de vie qui suscitent des émotions fortes, intenses, interpellantes, déstabilisantes, envahissantes, épuisantes... Qu'on le veuille ou non, les émotions s'invitent, s'immiscent aussi dans les échanges et teignent d'affects les relations que les travailleurs sociaux tissent avec les bénéficiaires. Certains peuvent toucher davantage, faire résonner de l'empathie, de la compassion, voire susciter de la sympathie; ou laisser plus indifférents sans que l'on ne comprenne toujours pourquoi. Mais d'autres, par contre, agacent, irritent. Il y a aussi les émotions qui viennent

tels des baromètres renseigner sur la satisfaction professionnelle ou plutôt l'insatisfaction. Le cadre institutionnel, l'ambiance entre collègues, les usagers «difficiles» peuvent mettre à mal l'idéal du métier ou la motivation, malgré parfois de longues années de pratique enthousiaste, et ce mal-être peut se manifester par de la lassitude, du fatalisme, de l'indifférence...

Les supervisions que j'anime peuvent être individuelles ou collectives.

En individuel, il s'agit d'accompagner un travailleur social dans les difficultés particulières qu'il rencontre. Le plus souvent, la demande n'émane pas du travailleur lui-même. Parfois parce qu'il n'a pas pleinement conscience de ses difficultés ou parce qu'il ne veut pas les reconnaître ou s'autoriser à les reconnaître; mais le plus souvent, c'est une question de moyens financiers. Dans les faits, c'est plutôt les directions qui permettent aux travailleurs de venir en supervision. Parce que le professionnel a été exposé à un événement perturbant, choquant, éprouvant dans le cadre d'un accompagnement, parce

qu'il semble être en souffrance depuis quelques temps, parce qu'il se sent dépassé, parce que cela se passe particulièrement mal avec un usager, ...

Les supervisions collectives, organisées de façon plus régulière, sont également sollicitées par les directions qui relaient le plus souvent la demande des équipes. Elles concernent des vécus, des ressentis partagés qui nécessitent d'être travaillés pour éviter des blocages, des désenchantements, un épuisement général. Elles peuvent aussi être motivées par le besoin, le souci de prendre de la hauteur pour trouver de nouvelles pistes ou modalités d'intervention.

Les formations sont également collectives. Cependant, elles ne s'adressent pas, a priori, à des personnes qui se connaissent et travaillent au sein d'une même équipe, mais à des professionnels, tout venants, qui viennent d'horizons différents. Elles concernent une thématique ou une méthodologie particulière, comme par exemple la programmation neuro-linguistique (PNL), dont l'exploration mènera

Les supervisions offrent un espace suspendu, entre parenthèses, protégé et propice à la parole, à l'expression et au partage des émotions, de ce qui se vit et ne se dit pas ou ne trouve pas à se dire, dans le quotidien et la dynamique de l'action.

souvent à parler des émotions, ou plus encore la thérapie d'acceptation et d'engagement (ACT) qui questionne explicitement celles-ci.

Parler de leurs émotions est-il compliqué pour les professionnels?

Certains travailleurs sociaux ne prêtent pas suffisamment attention aux émotions. D'autres s'y enlisent, parfois même s'y perdent. Mais la plupart n'en parlent pas ou peu, ou de manière superficielle, ou en boutades, entre humour et dérision, ou ils craquent, pleurent, à moins qu'ils se soulagent avec quelques coup de gueule, pas toujours appropriés.

Les supervisions offrent un espace suspendu, entre parenthèses, protégé et propice à la parole, à l'expression et au partage des émotions, de ce qui se vit et ne se dit pas ou ne trouve pas à se dire, dans le quotidien et la dynamique de l'action.

Mais si le cadre est posé, il faut encore malgré tout oser. Certains vont assez facilement partager, dans ces espaces à part qui leur est proposé, des émotions difficiles comme la colère. Ils exprimeront moins facilement la tristesse ou l'une de ses variantes, la déception, qui semblent plus délicates à déposer. Dans tous les cas, et c'est bien compréhensible eu égard au contexte socio-culturel qui est le nôtre, ils ne sont pas toujours bien au clair avec leurs émotions, ont parfois du mal à les identifier, à en comprendre le sens et les effets sur eux-mêmes comme sur les personnes qu'ils accompagnent.

A ce dernier égard, il est souvent difficile d'accepter que leurs émotions, d'une manière ou d'une autre, et quand bien même ils essaient de les dissimuler à leurs bénéficiaires, jouent

un rôle dans la relation avec ces derniers, notamment dans leurs manières d'accompagner et de décoder leurs difficultés.

Quelles sont les raisons de ces difficultés à admettre et à parler de ses émotions dans le cadre professionnel?

Il y a sans doute plusieurs raisons qui se superposent.

L'une se réfère à un idéal, à un prescrit professionnel qui s'est imposé. Les travailleurs sociaux sont supposés, par souci de professionnalisme, contrôler leurs émotions, les ignorer, les laisser de côté. De même, ils ne devraient pas être mus par des affects car ils risqueraient de perdre leur neutralité, d'orienter leur accompagnement, de s'impliquer affectivement.

La pression est telle que certains en arrivent à culpabiliser quand ils éprouvent quelque chose! Je recevais encore, pas plus tard que ce matin, une étudiante qui me disait à propos de son stage, tel un aveu d'échec: *«Je ne parviens pas à me détacher, à rester neutre...»* Je lui ai suggéré de comprendre que le non-positionnement est une expérience impossible pour l'être humain! Le travailleur social est toujours situé, il a toujours une histoire, un vécu, une personnalité, des émotions qui vont orienter son action, le rendre sensible à certaines difficultés, certains besoins, certains appels à l'aide implicites de l'autre...

Une autre raison se rapporte à cette idée qu'il faudrait se préserver de l'autre, du bénéficiaire parce que, disent certains, il pourrait «nous nuire, nous phagocytter, nous bouffer». Je rencontre ainsi des intervenants qui, pour ne pas sombrer, pour ne pas être submergés par leurs émotions, développent des stratégies de défense

qui se traduisent par un désengagement: ils continuent à accompagner les personnes, mais sans réellement s'impliquer dans la relation, sans leur offrir une présence suffisamment soutenante et empathique.

D'où vient ce prescrit professionnel de mise à distance des émotions?

Le travail social trouve ses origines dans l'action caritative: on aidait les pauvres par pitié, par compassion... Il s'est ensuite professionnalisé, et du même coup sécularisé, tentant de laisser derrière lui ces bons sentiments et adoptant, dans un souci de rigueur, les voies de la science pour analyser, objectiver, démontrer, étayer l'aide.

On en vient ainsi aujourd'hui à concevoir les travailleurs sociaux comme des techniciens de l'aide, mobilisant des méthodes, des techniques opératoires, des procédures, des savoir-faire (davantage que des savoir-être) et se plaçant désormais dans une position d'extériorité par rapport à l'objet de leur intervention, le bénéficiaire. Tout comme le médecin n'est pas supposé être affecté par le corps malade, abîmé, atrophié... qu'il soigne, ou le scientifique par son objet d'étude, le travailleur social ne devrait pas être impacté, touché, par la personne qu'il aide, dont il prend soin.

N'est-il tout de même pas davantage admis, aujourd'hui, que les affects jouent un rôle dans la relation d'aide?

C'est vrai, il y a une évolution qui va dans ce sens mais elle reste en tension avec le prescrit de neutralité, d'objectivité, de distance ou de bonne distance qui continue à être véhiculé.

Cette nouvelle tendance s'appuie notamment sur les enseignements de travaux menés dans le champ de la psychologie. Je pense, par exemple, au concept de «résonance» du thérapeute familial Mony Elkaïm, que l'on voit de plus en plus mobilisé pour penser le travail social. Les travaux sur l'intelligence émotionnelle démontrent également combien il peut être intéressant de savoir repérer et décrypter ses propres émotions, comme celles des autres.

Pour moi, prendre en compte les émotions dans la relation d'aide est une évidence. Le travailleur social, comme la personne qu'il accompagne, est animé par des pensées mais aussi des émotions. Celles-ci font qu'ils sont des êtres humains, uniques et semblables à la fois.

Occulter les émotions ne les fait pas disparaître mais les place en clandestinité, ce qui n'est pas sans risques. Pour les travailleurs sociaux, cela peut amener mal-être, anxiété, voire dépression ou burn-out. Mais ce déni a également pour effet de déshumaniser la relation d'aide, d'ôter au métier ce qui fait son essence: ce lien humain dans lequel les personnes accompagnées pourront trouver les ressources, la motivation, la confiance pour cheminer, changer, affronter leurs difficultés et tendre vers des lendemains meilleurs. Car ce qui cimente, au fil du temps, cette relation, ce sont bien les affects, les émotions, tant celles manifestées par l'aidant que par l'aidé.

Comment amenez-vous les professionnels à explorer et partager leurs émotions?

Que ce soit en supervision ou en formation, je veille pour commencer à co-construire un cadre bienveillant et sûr, apte à accueillir les émotions quelles qu'elles soient.

Cela passe, notamment, par l'adhésion de tous à deux règles simples: le non-jugement et la confidentialité. Tout ce qui est dit dans cet espace est accueilli avec bienveillance et n'en sortira pas sans l'autorisation des personnes qui se sont confiées.

Je leur garantis par ailleurs que ce qu'ils déposeront sera traité, qu'on en fera quelque chose. Au-delà de l'écoute et d'une reformulation clinique des difficultés qu'ils connaissent et des émotions négatives qu'elles génèrent, je propose qu'ensemble, on tente d'en faire une analyse solutionnante.

Cette analyse repose sur une approche éco-systémique. Celle-ci consiste à questionner la situation à partir de quatre dimensions: le contexte (sociétal, sectoriel, institutionnel, financier...), les comportements qui posent problème (ceux du professionnel, du bénéficiaire, de ses proches, de l'équipe, de la hiérarchie...), les pensées que les intervenants entretiennent à propos de ces comportements et du contexte, et enfin les émotions qui découlent de tout cela. Des changements peuvent ensuite être envisagés sur chacune de ces dimensions.

L'approche éco-systémique, faisant appel entre autres à l'outil de la «carte de pressions» de Paule Lebbe-Berrier¹, permet de faire prendre conscience aux travailleurs qu'à chacune de ces dimensions peuvent exister des pressions qui influent sur son bien-être professionnel et sa santé psychique.

Par exemple, dans une institution où les usagers se montrent particulièrement agressifs, exigeants, éprouvants, la supervision peut pointer une hiérarchie peu à l'écoute de ses travailleurs et de leurs émotions (peur, irritation, souffrance) et une organisation du travail peu apte à les protéger; dans un second temps, elle peut faire émerger comme solution un accompagnement en alternance, voire la mise en place d'interventions en binôme.

Une supervision peut également favoriser des changements dans la dynamique d'équipe. Par exemple, elle fera ressortir que c'est presque toujours le même travailleur qui, sous la pression de ses collègues, se coltine les cas compliqués. Ces pressions sont souvent subtiles et ne s'expriment pas de manière directe mais plutôt de façon détournée avec des phrases du

style: «Allez, on compte sur toi. C'est toi qui gère le mieux les cas comme ça!»

L'identification des pressions peut aussi amener les travailleurs à prendre conscience des attentes parfois démesurées qu'ils se mettent sur le dos. Partant du «sentiment d'impuissance» exprimé fréquemment par les travailleurs sociaux en supervision, on va mettre en évidence que cette déception de ne pas pouvoir aider la personne comme ils le voudraient, de ne pas pouvoir la «sauver», est en fait indissociable de l'idée de toute-puissance qu'ils ont parfois d'eux-mêmes et de leur métier... Pour qu'ils puissent se départir de ce sentiment qui les mine, il faut qu'ils fassent le deuil de cet idéal et qu'ils raisonnent en termes de capacités: «*Étant donné les difficultés de la personne, étant donné la situation, étant donné aussi le cadre institutionnel, politique, sociétal dans lequel j'interviens, je ne suis pas capable de l'aider... et je passe le relais, je sollicite un partenariat, je renonce en partie jusqu'à ce que..., etc.*»

Pour retrouver un équilibre intérieur et poursuivre son travail, le travailleur social doit ainsi accomplir des deuils. Ce n'est pas facile, va à l'encontre de leur idéal et des attentes de la société qui demande à toujours aller de l'avant. Mais c'est vital et réaliste.

Comment aidez-vous les travailleurs sociaux à mieux identifier et ressentir leurs émotions?

Les travailleurs sociaux sont surtout habitués à décrire ce qu'ils ont vu, observé, entendu, voire pensé mais pas ce qu'ils ont ressenti. J'ai également constaté qu'il n'était pas toujours facile pour eux d'identifier exactement l'émotion qui les tenaille et les met en souffrance.

Pour les aider dans cette recherche, je leur propose de revivre les moments où ils ont vu, entendu, constaté, consi-

1. LEBBE-BERRIER P. (dir.), *Supervisions éco-systémiques en travail social. Un espace tiers nécessaire*, Toulouse, Érès, 2007.

gné les faits à l'origine de leur malaise, et je les invite à se centrer non pas sur ceux-ci mais sur l'état émotionnel dans lequel ils se trouvaient alors et l'empreinte corporelle laissée par celui-ci. Comment se sentaient-ils? Dans quelle partie du corps l'émotion s'est-elle manifestée? Sous quelle forme? Quelles modifications physiologiques ont-ils ressenties? S'il s'agit de peur, par exemple, certains diront avoir eu l'impression de manquer d'air, d'étouffer; d'autres évoqueront une accélération de leur rythme cardiaque; d'autres encore raconteront s'être sentis glacés, pétrifiés, paralysés, ...

Dans un deuxième temps, je peux les initier à quelques techniques de respiration consciente, de décontraction, de méditation en pleine conscience ou autres, etc., qui pourront les aider à plus clairement identifier l'émotion qui les traverse ou les a traversés mais aussi à la poser, pour éviter le risque qu'elle ne devienne envahissante, ne se distille comme un poison.

Lorsque je propose d'expérimenter ces techniques en séance de supervision, il arrive que certains participants se rendent compte qu'ils avaient au départ mal identifié l'émotion ressentie après tel ou tel événement, ou à propos de telle ou telle situation. Une émotion peut en effet en cacher une autre. Par exemple, un intervenant énervé contre un bénéficiaire qui n'avance pas, peut réaliser que sa colère sert en fait de paravent à un autre sentiment, apparemment moins avouable, qui est la tristesse.

Pourquoi la tristesse est-elle une émotion plus difficilement identifiable et admissible pour les travailleurs sociaux?

Si la tristesse est si souvent étouffée, c'est selon moi parce que c'est probablement l'émotion qui remet le plus en cause le mythe de la «bonne distance», de la non implication affective: le professionnel n'est pas

supposé s'attacher à la personne qu'il accompagne et il n'est donc pas non plus supposé être triste ou déçu si, par exemple, celle-ci échoue, rechute, abandonne son projet, réclame la fin de l'accompagnement...

J'observe aussi que certains travailleurs sociaux redoutent qu'en montrant leur tristesse ou leur déception, les personnes essaient de changer pour eux plutôt que pour elles-mêmes: «*Si c'est pour moi que vous le faites, alors ne le faites pas... Cela doit venir de vous!*» Or, le travail mené par Pourtois sur la résilience², par exemple, a bien montré que sans attachement du bénéficiaire à l'aidant – attachement qui, inévitablement, engendrera son lot d'affects – il ne peut y avoir de sa part d'engagement dans le changement.

La tristesse est une émotion fréquente. Elle doit pouvoir être reconnue, prise en compte, clarifiée. Dans le cas contraire, elle risque in fine de plonger les travailleurs sociaux qui y sont régulièrement confrontés dans le désarroi, le découragement, de les amener à développer des stratégies d'évitement ou encore d'adopter la colère comme paravent et mode relationnel dans la plupart des interactions avec les usagers.

Que signifie la colère? Est-elle fréquente? Qu'en faire?

Elle est très fréquente. Les motifs pour être en colère dans le travail social ne manquent pas...

Au contraire de la tristesse qui est à bas bruit, la colère se fait entendre. Elle est aussi plus difficile à contenir, elle échappe et sert d'exutoire pour lâcher la pression. La manifester peut être salutaire pour tout le monde, mais si la colère traduit quelque chose de plus profond et devient un mode de fonctionnement quasi permanent, elle est toxique. C'est une émotion qui, si elle n'est pas traitée, peut s'avérer délétère tant pour le professionnel que pour le bénéficiaire et leur relation.

La colère s'invite fréquemment en supervision. Je dois même parfois tempérer son expression qui peut prendre

parfois des formes obscènes, avec des mots très durs et irrespectueux pour les personnes concernées... Combien de fois n'ai-je pas entendu des choses comme: «*J'en ai plein le cul de celui-là, il me gave!*» Je ne souhaite pas que mes supervisions deviennent des «vomitoriums», ce n'est pas l'objectif et ce n'est pas pertinent. Par contre, son expression nous donne l'occasion de l'aborder, de l'explorer.

Il semble que si cette colère s'exprime de cette manière, de façon aussi violente, c'est souvent parce qu'elle est nécessairement tue, contenue quand les travailleurs sociaux sont face aux personnes qui sont à l'origine de cette émotion forte: les usagers, mais peut-être aussi des collègues, la direction...

Mais on ne tait jamais totalement la colère, elle s'exprimera toujours d'une manière ou d'une autre: de la froideur, des échanges réduits au strict minimum, des gestes un peu brusques, des comportements inadéquats. Cela peut évidemment polluer les interactions avec les usagers. Parfois, sans en avoir tout à fait conscience, le travailleur social pourra, par exemple, tiquer à chaque fois que la personne dira quelque chose, la contredire, la rabaisser, lui jeter des regards noirs, lever les yeux au ciel, ne pas lui répondre, ... Il ne pourra peut-être pas non plus toujours contenir sa colère et, alors, s'emporter pour un détail, de manière débridée et non contrôlée. Au final, ces attitudes peuvent amener des effets de rupture parfois irrémédiables.

Pour éviter d'en arriver là, mieux vaut donc réfléchir aux raisons de sa colère et vérifier si c'est elle est provoquée et destinée à quelqu'un ou à un type de personnes, d'usagers en particulier, ou bien si elle est plus diffuse, symptomatique d'un malaise plus général.

Selon vous, est-il souhaitable, utile que le travailleur social exprime la colère qu'il ressent auprès des personnes accompagnées?

Effectivement, il y a des situations où exprimer sa colère, avec bien sûr certaines formes et un maximum de

2. POURTOIS J.-P., DESMET H. et HUMBEECK B., *Les ressources de la résilience*, Paris, PUF, 2012...

tact, est intéressant car cela permet de mettre fin à une spirale qui peut devenir infernale.

Par exemple, si un usager se montre sans cesse agressif, menaçant à l'égard du travailleur social et que celui-ci ne réagit pas, ne laisse rien transparaître, comment voulez-vous que l'usager prenne réellement conscience de l'effet qu'ont ses comportements sur l'intervenant?

Dire son agacement, sa colère doit évidemment être réfléchi et peut éventuellement être travaillé en supervision.

Cela passe tout d'abord par une mise en mots. Parfois, le fait de dire simplement à un usager *«Écoute, là, il faut vraiment que tu arrêtes! Tu es en train de me mettre en colère»* peut suffire. L'intérêt de la verbalisation est qu'elle a directement pour effet de faire baisser l'intensité de l'émotion, de la réguler.

Mais cela passe également par un travail sur l'intonation, la modulation de la voix, l'attitude corporelle: la colère doit faire place à la détermination, à la sincérité, et ce changement doit se sentir autant que s'entendre! Généralement, on porte peu d'attention à l'aspect non verbal des échanges. Pourtant, il est primordial. On estime que la communication, c'est 3% de mots et 97% de non verbal! Si je dis par exemple d'une voix monotone, molle: *«Tu me mets en colère»* ou encore *«tu me fais peur»*, l'usager ne percevra pas du tout l'émotion que je formule... Cette incohérence, ce décalage, se produit en particulier quand on feint ses émotions.

Vous prônez donc l'authenticité?

Absolument. Pour un usager, il n'y a, à mon avis, pas grand chose de pire qu'un travailleur social qui fait semblant...

Je pense à ces travailleurs sociaux qui prétendent partager la douleur, la souffrance de l'autre; alors qu'il n'en est manifestement rien. Ou qui déclarent à chaque fois qu'ils

rencontrent un usager, *«je suis content de vous voir»*, alors que divers signaux qu'ils transmettent, souvent malgré eux, indiquent plutôt le contraire. Croire que les bénéficiaires ne verront pas le décalage, la dissonance est une grave erreur de jugement.

L'une des grandes qualités du travailleur social doit ainsi, selon moi, être l'authenticité. Elle est au cœur de son savoir-être et c'est elle qui lui permet de tisser un lien de confiance et de réciprocité avec les personnes accompagnées. Comment, en effet, peut-on attendre et espérer que l'usager s'ouvre, se confie, partage ses vécus douloureux, si on adopte envers lui l'attitude opposée, voire on essaie de le manipuler?

Quelles autres émotions particulièrement problématiques peuvent encore animer les travailleurs sociaux?

Outre la colère, la tristesse et la peur, l'émotion la plus clandestine est probablement le dégoût.

Cette émotion est taboue car elle renvoie à des perceptions de l'intime, du corporel de l'autre, de ce qu'il laisse échapper sans le vouloir ou sans en avoir conscience. Le dégoût dérange mais l'exprimer est tellement malaisant, tellement perçu comme risquant d'être très blessant, très humiliant pour la personne qui suscite cette émotion, que l'on préfère le taire. Du moins en mots car, là aussi, le non verbal peut être éloquent et faire tout autant de dégât que des paroles.

A la différence de la tristesse, qui met plus spécifiquement mal à l'aise les travailleurs sociaux et heurtent certains de leurs prescrits professionnels, le dégoût est tabou pour l'ensemble de la société. Néanmoins, il faut bien reconnaître que les travailleurs sociaux sont souvent plus confrontés que le commun des mortels à des situations où leurs sens, la vue, l'odorat, le toucher, sont désagréablement sollicités voire agressés. Ils ne savent pas comment réagir, quelle attitude adopter. Leur idéal requiert une tolérance à toute épreuve, un accueil

sans réserve de la misère humaine. Mais cela n'empêche pas le dégoût de pointer son nez ou plutôt de réclamer de se le boucher! La personne sent mauvais, c'est un fait. La maison est un tas d'immondices et pourtant, il faut y passer un moment, s'asseoir, voire accepter du bout des doigts la tasse de café, tendue avec un grand sourire.

Ce type d'émotion peut être extrêmement perturbant, gênant, inconfortable. Comme il est très rare que les professionnels osent l'exprimer auprès des personnes concernées, ils vont prendre la tangente, adopter des stratégies d'esquive... et la personne restera avec son problème qui a des conséquences sur sa santé, comme sur ses chances de socialisation et d'insertion.

Mon conseil est ici aussi d'oser. Oser exprimer son malaise, son ressenti, tout en préservant la dignité de la personne.

Je me souviens par exemple d'une travailleuse sociale qui confiait, en supervision, être profondément dégoûtée par un homme qu'elle accompagnait: *«Il me donne envie de vomir, il me dégoûte comme pas possible!»* Ce n'était même pas ici principalement une question d'hygiène, d'odeur ou autre, c'était plutôt les attitudes corporelles de monsieur (ses postures, son regard, etc.) qui la mettaient mal à l'aise. Quand je lui ai dit qu'il pourrait être très libérant, pour elle et donc aussi pour son accompagnement, d'en faire part à l'intéressé, elle m'a regardé avec de grands yeux. Pour elle, c'était inconcevable. J'ai alors insisté: *«Dites à monsieur que c'est votre superviseur qui vous a dit que vous deviez lui en parler, et que vous avez confiance en lui quant au fait qu'ayant connaissance de cette gêne, il changerait...»* Et c'est ce qu'il s'est passé: monsieur s'est montré, par la suite, très attentif à sa façon de se comporter, n'hésitant pas à demander à la travailleuse sociale si cela lui convenait. Un véritable lien d'attachement s'est par la suite tissé entre eux deux, constituant un appui relationnel très bénéfique pour monsieur.

Pour une sociologie des émotions dans l'accompagnement social:

un travail émotionnel inégalement réparti dans les foyers de l'enfance

Charlène CHARLES

Docteure en sociologie, Maîtresse de conférences, Université Paris-est Créteil Val de Marne (LIRTES)

charlene.charles@u-pec.fr



EN FRANCE, IL EST DE PLUS EN PLUS FRÉQUENT QUE DES INSTITUTIONS FASSENT APPEL À DES AGENCES D'INTÉRIMAIRES POUR RENFORCER MOMENTANÉMENT LEURS ÉQUIPES. À PARTIR D'UNE ENQUÊTE ETHNOGRAPHIQUE MENÉE AUPRÈS D'ÉDUCATEURS DE L'AIDE SOCIALE À L'ENFANCE (ASE), CET ARTICLE MONTRE COMMENT LES INTÉRIMAIRES DU SOCIAL SE VOIENT SOUMIS À DES CONTRAINTES PARTICULIÈRES QUI RENDENT LEUR TRAVAIL D'ACCOMPAGNEMENT ET LA CHARGE ÉMOTIONNELLE QUI EN DÉCOULE PARTICULIÈREMENT LOURDS, INTENSES. ILS Y RÉPONDENT PAR DE NOUVELLES FORMES DE GESTION ET DE CONTRÔLE DU TRAVAIL ÉMOTIONNEL, QUI LES AMÈNENT À DÉVIER DE LA NORME DE «BONNE DISTANCE» ET ALIMENTENT, VOIRE JUSTIFIENT, LA DISQUALIFICATION DE CES TRAVAILLEURS PRÉCAIRES.

Mots-clés: émotions, surcharge émotionnelle, travail social précaire, externalisation, norme émotionnelle

Pour capter au plus près l'expérience du travail social, un détour par le registre affectif et émotionnel peut s'avérer heuristique¹. Si les travailleurs sociaux n'ont pas attendu les sociologues pour mener un travail réflexif à partir des émotions suscitées par leur travail dans les groupes d'analyse des

pratiques par exemple, l'analyse des émotions reste souvent appréhendée au prisme des subjectivités inter-individuelles uniquement.

L'objet de cet article consistera à montrer comment une approche sociologique des émotions permet de réinterroger à nouveaux frais les règles et les normes d'émotions qui régissent le champ du travail social, comme celle centrale de la «bonne distance». En étant attentif à «qui ressent quoi» en fonction de sa place dans l'institution et des tâches qui lui incombent, il s'agira de mieux saisir le rôle de l'institution dans la production de normes émotionnelles qui construisent à leur tour des formes de déviations et des inégalités face au travail émotionnel. Sans opposer les aspects

sociaux et subjectifs ou intersubjectifs, une approche par le «travail émotionnel» permet une lecture conjointe de la gestion ou de la prescription émotionnelle de l'organisation et du travail des émotions tel qu'il est réalisé par les agents². En l'occurrence, le travail émotionnel des éducateurs et des éducatrices implique qu'ils trouvent, à partir de leurs propres émotions, un levier pour agir sur l'état émotionnel des bénéficiaires, contenir les débordements émotionnels et mettre leurs émotions en conformité³. Mais en fonction de la place des acteurs dans la division du travail social, les tâches ne recouvrent pas toutes le même degré d'exposition au travail émotionnel ni la même responsabilisation dans la canalisation des émo-

1. AUTÈS M., *Les paradoxes du travail social*, Paris, Dunod, 2014.

2. HOCHSCHILD A., «Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale», *Travailler*, n°9, 2003, pp. 19-49; HOCHSCHILD A., *Le prix des sentiments. Au cœur du travail émotionnel*, Paris, La Découverte, 2017.

3. FERNANDEZ F. et MARCHE H., «Le façonnement socio-sanitaire des émotions», dans FERNANDEZ F., LEZE S. & MARCHE H. (dir.), *Les émotions une approche de la vie sociale*, Paris, Éditions des Archives Contemporaines, 2014, pp. 87-102.

tions des usagers⁴. Autrement dit, l'intensité du travail émotionnel s'accroît en fonction du degré de «proximité» des travailleurs sociaux avec le public, proximité entendue ici au sens physique et spatio-temporel. Par exemple, la proximité dans les foyers de l'enfance, où les travailleurs sociaux nomment leur objet de travail «la vie quotidienne», apparaît plus grande que les mesures d'accompagnement éducatif à distance (AED) ou en milieu ouvert (AEMO). Cette division du travail émotionnel contribue à renforcer une première ligne de démarcation entre les travailleurs sociaux du front sur le terrain, le plus aux contacts avec le public, et les autres fonctions notamment de management ou de direction les plus à distance de la relation clinique. Parmi les travailleurs sociaux «au front», une deuxième ligne de démarcation se dessine entre les plus précaires et ceux qui sont stabilisés dans l'emploi, intégrés au collectif de travail et qui disposent du plus de ressources pour faire face à la charge émotionnelle.

Saisir des émotions sans surinterpréter

Pour développer cette problématique, nous allons nous appuyer sur une enquête ethnographique réalisée sur quatre années auprès des éducateur.rice.s de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) entre 2012 et 2016. Étant éducatrice spécialisée de formation, ce travail d'enquête par immersion a été facilité par la possibilité d'exercer ce métier dans plusieurs foyers d'accueil pour enfants. Pour comparer le travail émotionnel en fonction du statut d'emploi, deux observations participantes ont également été réalisées dans l'une des plus importantes agences d'intérim du social travaillant pour l'ASE ainsi que dans un foyer public d'accueil

d'urgence particulièrement touché par les problèmes de recrutements. Le parti pris de cet article consistera à s'appuyer non pas sur les scènes d'interaction avec les usagers pour en interpréter le travail émotionnel, mais bien sur les coulisses⁵ – ce que les éducateurs et éducatrices racontent de leurs émotions dans le cadre feutré de l'entretien ou dans celui de réunion d'équipe – pour éviter le biais d'une surinterprétation.

Un travail émotionnel et des risques émotionnels inégaux en fonction de la place dans la division du travail social

En France, il est de plus en plus fréquent que des directions fassent appel à des agences d'intérimaires pour renforcer momentanément leurs équipes, notamment dans le secteur de l'enfance qui nous occupe ici⁶. Ce système d'externalisation de certains segments du travail d'accompagnement peut sembler commode (personnel flexible, interchangeable, peu ou pas syndicalisé, etc.) pour gérer les situations de surcroît d'activités, voire les surcroûts d'émotion générés par des contextes de crise et d'urgence⁷. Effectivement, le remplacement régulier des travailleurs sociaux permet de gérer le niveau d'épuisement collectif et de limiter les débordements émotionnels des bénéficiaires ou de certaines situations par un étalement de la charge émotionnelle⁸. La fragilité contractuelle des intérimaires conditionne sans doute aussi le fait qu'ils acceptent ce que d'autres, les salariés de l'institution par exemple, n'accepteraient pas (accompagnement en chambre d'hôtel, cas les plus difficiles, etc.). Déjà fragilisés par la précarité de leur statut professionnel, ils se voient par ailleurs soumis à des contraintes particulières qui rendent leur travail d'accompagnement et la

charge émotionnelle qui en découle particulièrement lourds, intenses: intervention individualisée en «un (travailleur) pour un (enfant)», intervention auprès des cas jugés les plus complexes ou difficiles, dans des situations de «crise», d'urgence sociale, de turnover, de distance aux collectifs de travail.

«Non, mais vraiment c'était assez affreux parce que, du coup, tu te retrouves tout seul face à ça et j'ai trouvé ça vraiment trop violent. Aid'intérim [agence d'intérim] injoignable, ASE injoignable parce qu'on était samedi donc personne de joignable. Personne ne bosse, sauf que les gamins ils sont là. Du coup, je ne m'y retrouvais absolument pas. Donc ouais, le truc qui m'a fait surtout bouger, c'était surtout le travail

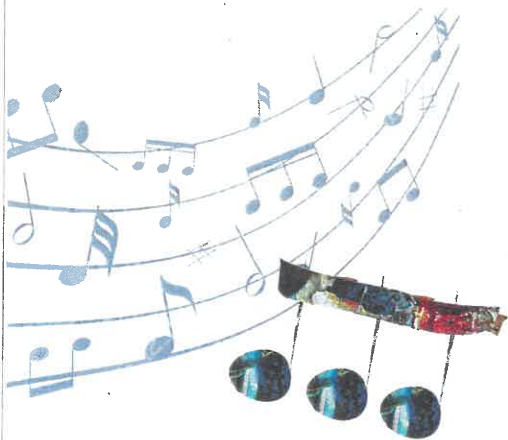
4. FERNANDEZ, F., LEZE S. et MARCHE H. (dir.), *Les émotions une approche de la vie sociale*, Paris, Éditions des Archives Contemporaines, 2014.

5. JEANTET A., «L'émotion prescrite au travail», *Travailler*, vol. 9, n°1, 2003, pp. 99-112.

6. Les intérimaires du social représentent seulement 0,66% de l'ensemble des missions d'intérim tous secteurs confondus en 2015 et 3,7% des éducateurs spécialisés. Même si la part du travail temporaire «hébergement médicosocial et social et action sociale sans hébergement» ne représente pas une part importante de l'intérim, il faut pourtant souligner qu'elle n'a cessé de croître en étant multipliée par 3 en quinze ans (le nombre d'équivalents temps plein est passé de 1241 en 2000 à 3642 en 2015). Tandis qu'en 2005, on ne compte qu'une seule agence spécialisée dans le secteur social et médicosocial, le recensement de 2015 fait état d'une dizaine d'entreprises de ce type. Nouvelles figures de la précarité, les travailleurs sociaux intérimaires fournissent un exemple paroxystique des transformations des professions socio-éducatives, de leur précarisation et dessinent en creux quelques-uns des traits saillants des dysfonctionnements de l'action sociale.

7. CHARLES C., «Le travail social en intérim. Le cas des éducateur.rices intérimaires dans les foyers de l'enfance», *Sociologie*, vol. 10, n°4, 2019, pp. 435-449.

8. Dans un ouvrage sur les intérimaires du nucléaire, Thébaud-Mony évoque la gestion de l'emploi par la dose (p.108): le personnel intérimaire est envoyé en masse dans les stations nucléaires afin de répartir collectivement les doses de radiation. Plus grand est le nombre d'intérimaires missionnés, plus la contamination radioactive est dispersée, moins l'entreprise cliente prend le risque d'une surexposition dangereuse pour le personnel. Même si cet exemple semble avoir peu de choses à voir avec ce qui nous concerne, on retrouve une certaine analogie dans le remplacement des travailleurs sociaux.



d'équipe. Je voulais absolument retravailler... Je me voyais pas rester à Aid'intérîm, dans un truc où je ne bossais pas avec d'autres gens, tu vois. [Extrait d'entretien, Gregory, éducateur spécialisé intérimaire]

Au-delà du contenu des missions d'intérîm, si les épreuves émotionnelles prennent un tour plus éprouvant pour le personnel le plus précaire, c'est surtout parce qu'elles sont moins régulées collectivement et institutionnellement. D'une part, les intérimaires entretiennent avec les collectifs de travail et avec les institutions un rapport teinté de distance⁹, mais aussi parfois de défiance. D'autre part, leurs inter-

ventions peuvent tout à fait se réaliser en dehors même des structures sociales en prenant en charge des enfants sans solution d'hébergement dans des hôtels par exemple. En conséquence, ces conditions créent un travail émotionnel particulièrement ardu à accomplir, voire impossible du fait de la relation «en miroir», pour reprendre une catégorie utilisée par les travailleurs concernés, sans tiers régulateur. En toute logique, les ajustements ou les résistances face à cette responsabilisation émotionnelle se caractérisent généralement par un excès d'implication de la part des intervenants ou par des formes de défection, de démission, de désinvestissement du travail social et «d'anesthésie des affects» pour reprendre l'expression d'une intérimaire, dans une stratégie de contournement et d'exit.

Parmi les risques émotionnels récurrents en intérim, on retrouve celui que les professionnels qualifient de la relation «fusionnelle»¹⁰. Ainsi les modes fusionnels sont dépeints par les enquêtés comme des «relations dévorantes» caractérisées par du «trop», de «l'étouffement», la sensation d'être enfermé dans la relation, l'envahissement des pensées, une frontière de plus en plus malaisée à établir entre vie personnelle et vie professionnelle, l'impossibilité à mettre des limites pour protéger les territoires de soi, autant son intégrité physique que mentale.

«C'est super dur. Moi je sais que Maïa c'est une jeune que j'oublierai jamais parce qu'elle a pris une place qui était super importante chez moi. Par exemple, tout le monde connaît Maïa. Mon téléphone, il arrêtaît pas de sonner, «Maïa, Maïa, Maïa». Y'avait que Maïa pendant 7-8 mois. «Maïa», je le disais une quarantaine de fois ce prénom-là. Et, elle aussi,

elle était tellement en carence et en manque que quand elle savait qu'il y avait du lien, elle t'absorbait. C'était dur.» [Extrait entretien, Kader, moniteur-éducateur intérimaire]

Cet envahissement paraît d'autant plus massif que la dépendance est extrêmement forte et réciproque: la dépendance affective des enfants envers les éducateurs d'un côté, est redoublée par la dépendance socio-économique et affective des éducateurs en statut d'emploi précaire, de l'autre. Ces fragilités produisent des configurations relationnelles particulières où les vulnérabilités des uns entrent en résonnance, s'entremêlent et se renforcent avec celles des autres. Finalement, le risque de «contagion émotionnelle» entre professionnels et bénéficiaires apparaît plus fort quand la relation d'aide n'est plus arrimée à un collectif de travail, mais également quand des proximités sociales tendent à susciter des formes d'identification forte entre un intervenant et un mineur. Ces proximités entretiennent des alliances et des loyautés dans la relation interindividuelle qui peuvent se transformer en allégeance.

Quand la charge émotionnelle est plus intense, «le risque émotionnel» s'accroît pour des professionnels qui cumulent statut d'emploi précaire et place de proximité avec le public dans la division du travail social. Autrement dit, les intérimaires s'exposent davantage à des émotions trop vivantes, «brûlantes», désagréables, angoissantes, qui compromettent la poursuite du travail éducatif¹¹. Pour faire face à l'intensité du travail émotionnel et au manque de ressources pour réinstaurer des distances acceptables, les intérimaires oscillent entre une surimplification relationnelle ou des formes de désengagement qui peuvent aller

9. Comme le soulignent Cartier, Siblot et Retière, «on sait combien les clivages entre salariés à statuts et salariés "hors statut" (contractuels, sous-traitants, salariés temporaires...) occupent une place centrale dans les dynamiques d'éclatement et de fragilisation des collectifs de travail et des identités sociales». CARTIER M., RETIÈRE J.-N. et SIBLOT Y., *Le salariat à statut, Genèses et cultures*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 2010, p.10.

10. LHUILIER D., «Compétences émotionnelles: de la prescription à la prescription des émotions au travail», *Psychologie du travail et des organisations*, n°12, 2012, pp. 91-103. Un terme également emprunté au vocabulaire psychanalytique désignant une relation duelle, en l'occurrence ici entre un éducateur et un bénéficiaire, de type archaïque où le sujet et l'objet ne sont pas distingués.

11. JEANTET A., *Les Émotions au travail*, Paris, CNRS Éditions, 2018, p.153.

Pour faire face à l'intensité du travail émotionnel et au manque de ressources pour réinstaurer des distances acceptables, les intérimaires oscillent entre une surimplication relationnelle ou des formes de désengagement qui peuvent aller du changement de mission, à une «désaffectivité» dangereuse dans ces métiers de l'humain.

du changement de mission, à une «désaffectivité»¹² dangereuse dans ces métiers de l'humain.

Le traitement institutionnel des émotions: une construction des déviances émotionnelles des précaires?

S'il apparaît plus difficile pour les intérimaires de respecter la norme de la «bonne distance», en outrepasser les limites est souvent considéré comme un défaut de professionnalisme ou, pour reprendre les termes de Caroline Arnal, donne lieu à «un procès d'amateurisme»¹³. Comme le souligne Aurélie Jeantet «le degré et la qualité de l'implication affective relèvent alors d'une norme commune aux membres d'un groupe professionnel» et cette norme va précisément servir à légitimer des formes de hiérarchisation sociale «pour distinguer bénévoles et professionnels, professionnels et intérimaires ou encore des segments professionnels les uns par rapport aux autres.»¹⁴

«Lors d'une réunion d'équipe, Khaled [éducateur du foyer] évoque la crise d'Awa [une adolescente] durant laquelle il était si démuni qu'il a été obligé d'appeler les pompiers puis la police pour la calmer. Elle a décroché l'extincteur puis elle a cassé l'essuie-glace arrière de la voiture. Pour Khaled, "elle pourrait être capable de prendre un couteau quand elle est comme ça. C'est de la pathologie mentale. Vous l'auriez vu avec son maquillage noir et ses che-

veux en l'air, on aurait dit qu'elle était complètement folle". Judith, la psychologue, est "sidérée", selon ses propres termes, par ce qu'Khaled vient de dire. "Inutile de se représenter Awa avec un couteau, si on part de la représentation on serait tous capables de choses ignobles". Judith trouve au contraire cet incident très positif: "c'est certainement un jeu pour se réapproprier un vécu traumatique où elle fait peur à son tour".» [Extrait du journal de terrain, foyer de la Vila, réunion d'équipe, le 26 mai 2015]

Au cours de cette réunion, entre une psychologue qui y lit la réappropriation «d'un vécu traumatique» et l'inquiétude de Khaled face à l'étrangeté des comportements d'Awa, on mesure l'hétérogénéité des registres d'analyse. Si les formations professionnelles et théoriques de chacun influent sur les manières d'envisager et de comprendre Awa, la position institutionnelle des acteurs joue indéniablement aussi. Alors que Khaled a dû gérer une crise qu'il juge particulièrement violente et effrayante sans recours autre qu'appeler les pompiers puis la police, Judith rencontre quelques heures par mois Awa dans l'espace feutré de son bureau. Les divergences de points de vue et d'interprétation constatées dans cet exemple sont d'autant plus fortes qu'elles renvoient, non seulement à des statuts d'emploi différents, mais à des fonctions distinctes. De plus, ces savoirs se situent sur une échelle de valeurs

socialement située et spécifique au champ d'activité. L'indignation de la psychologue face à la peur manifestée par Khaled au sujet d'Awa est essentielle pour saisir les tensions systématiques entre régulation du travail émotionnel et jugement de valeur disqualifiant les réactions des travailleurs sociaux. Comment entendre les peurs et les sentiments les plus inavouables, sans jugement, sans culpabilisation ou sans délégitimer violemment les compétences émotionnelles des intervenants? Comment travailler à partir des émotions les plus réprouvées socialement sans entrer dans un rapport de pouvoir par le savoir?

Par ailleurs, ce manque de distance, souvent attribué à un défaut de ressource théorique, de réflexivité, à un manque personnel ou à un défaut de professionnalisme apparaît, dans nombre de cas, comme le produit de conditions de travail dégradées. Par exemple, des intérimaires prennent en charge des enfants dans des hôtels dans une promiscuité intenable. Mathilde décrit l'accompagnement de Dylan, un garçon de 8

12. PERILLEUX, T., *Les tensions de la flexibilité*, Paris, Desclée de Brouwer, 2001.

13. ARNAL C., «Professionnaliser ses émotions: une injonction qui divise», *La nouvelle revue du travail* [En ligne], n°6, 2015, <http://journals.openedition.org/nrt/2074>

14. JEANTET A., *op. cit.*, 2018, p.132.

Au-delà du contenu des missions d'intérim, si les épreuves émotionnelles prennent un tour plus éprouvant pour le personnel le plus précaire, c'est surtout parce qu'elles sont moins régulées collectivement et institutionnellement.

ans, dans un hôtel de l'avenue de Clichy alors que ce dernier est en attente d'une orientation dans un centre spécialisé qui tarde à venir. Parce qu'elle a contesté les propositions d'orientation faites par les services sociaux, la référente ASE du petit garçon a jugé qu'elle n'avait plus «la bonne distance» pour poursuivre l'accompagnement du jeune garçon. Elle n'a donc pas été reconduite après plusieurs mois de prise en charge.

«Moi-même, je voulais arrêter cette prise en charge, elle commençait à être trop épuisante. Physiquement, j'étais comme ça à la fin de mes journées, j'avais la tête qui tournait. Du coup, tu parles de Dylan à la fin de tes journées. Au bout d'un moment, c'était Dylan toute la journée, 24h/24, même le week-end quand tu bosses pas et du coup, c'était trop lourd. [...] Avec Dylan, on avait l'impression d'être dans un autre monde et dans une sphère un peu étrange. Ouais vraiment la sensation d'être enfermée dans une bulle psychotique, tu vois. [...] Parce que tu ne sais plus aussi, tu es dans un autre monde. Cet hôtel aussi, il te dit tu es tout seul et puis débrouille-toi»
[Extrait d'entretien, Mathilde, éducatrice spécialisée intérimaire, 26 ans]

Le témoignage de Mathilde nous renseigne avant tout sur les conditions matérielles et sociales d'exercice de sa profession d'éducatrice. Formant un espace clos sur lui-même, la promiscuité dans la chambre d'hôtel favorise le partage des angoisses de Dylan. Quand il y a une corrélation entre proximité et promiscuité, le sentiment d'intrusion vient comme un retour brutal, comme une forme de violence faite à la «bonne distance»¹⁵. Les intérimaires du social doivent donc souvent faire face à des conditions d'accueil dégradées et dégradantes qui semblent alimenter voire justifier une disqualification de leurs compétences émotionnelles.

Conclusion

La prise en compte des conditions de travail et d'emploi des éducateurs et éducatrices montre que la précarisation entraîne une nouvelle forme de gestion et de contrôle du travail émotionnel. Effectivement, le travail émotionnel de la masse de précaires n'a que peu de chose à voir avec celui du noyau de stables. Ce travail émotionnel est traversé par deux pôles antagonistes: soit il est plus intense, caractérisé par du «trop», par une surimplication, une intensification du travail émotionnel, soit il est plus superficiel, désincarné, caractérisé par un désinvestissement, une «anesthésie des affects». Premièrement, cette position distincte au sein des institutions du travail social produit des divergences

dans la manière d'envisager, d'analyser ou de ressentir l'activité. Être plus au contact avec le public et s'exposer à la rencontre requièrent une mise en jeu de soi plus importante. Deuxièmement, les transformations de l'emploi responsabilisent de manière accrue les éducateurs et les éducatrices dans leur relation et leur engagement auprès du public. Sans les supports institutionnels, les intérimaires ont à assumer une bonne part du travail émotionnel par leurs propres moyens. Ainsi, du fait de la distance des intérimaires vis-à-vis des collectifs de travail, de l'externalisation, de la non-appartenance aux structures sociales, du temps court des missions, les travailleurs sociaux précaires apparaissent davantage atomisés dans l'exercice de leur fonction. Quand les cadres collectifs s'amenuisent, quand les ancrages institutionnels sont fragilisés, il ne reste plus que la relation de face-à-face avec l'usager. Davantage soumis aux risques d'épuisement, les éducateurs et éducatrices dont il est question dans cette enquête sont, enfin, fréquemment repris ou contrôlés pour leur déviance émotionnelle, voire même accusés de débordements. Indéniablement plus exposés, ils sont aussi plus faciles à licencier en cas de tensions. En interrogeant les intérimaires du social, on retrouve donc une division du travail émotionnel dont l'objectif implicite semble être:

- de trouver une main-d'œuvre mobilisable pour le travail émotionnel le plus intense;
- de désaffecter le travail social par l'entremise de travailleurs sociaux interchangeables, qui sont facilement révocables dès le franchissement de la norme émotionnelle de la «bonne distance».

15. LAÉ J.-F., *Les nuits de la main courante: écritures au travail*, Paris, Stock, 2008.

L'écoute à Télé-Accueil

les émotions comme matière première

Myriam MACHUROT &
Alain DEKEULENEER
Formateurs

Carine DEBEER
Responsable de la communication

A Télé-Accueil Bruxelles

secretariat@tele-accueil-bruxelles.be
www.tele-accueil-bruxelles.be

N° d'appel: le 107

TÉLÉ-ACCUEIL BRUXELLES ACCUEILLE DEPUIS 60 ANS LA PAROLE DES APPELANTS, DANS L'ANONYMAT, LA CONFIDENTIALITÉ ET LA GRATUITÉ. SI L'ENTRÉE EN MATIÈRE LORS DES APPELS EST PARFOIS FACTUELLE (MON MARI ME TROMPE, JE VIS DANS LA MISÈRE, MES ENFANTS NE SE PARLENT PLUS...), LE CHAMP OUVERT PAR L'ÉCOUTANT VA FRÉQUEMMENT FAIRE ADVENIR DES ÉMOTIONS INATTENDUES, DES VÉCUS INTENSES. L'ÉMOTION SERA BIEN ENTENDU PRÉSENTE CHEZ L'APPELANT, MAIS ELLE LE SERA AUSSI SOUVENT CHEZ L'ÉCOUTANT. EN EFFET, ÉCOUTER EST ÉMOTIONNELLEMENT À RISQUES, D'OÙ LA NÉCESSITÉ DE SÉLECTIONNER AVEC SOIN LES CANDIDATS BÉNÉVOLES, DE FORMER LES ÉCOUTANTS AVANT ET PENDANT LEUR BÉNÉVOLAT, MAIS AUSSI DE LEUR PROPOSER DES SUPERVISIONS RÉGULIÈRES.

Mots-clés: Emotions, écoute, bénévolat, formation, supervisions

L'offre de Télé-Accueil est de proposer un espace, par téléphone au 107 ou par chat-accueil, où toute parole peut être entendue. Il ne s'agit en aucun cas de fournir une solution toute faite. C'est donner l'occasion à quelqu'un de se dire. Les personnes qui sollicitent son écoute n'ont pas trouvé dans leur entourage « quelqu'un à qui parler » lorsqu'elles en ont besoin.

De ces appels, vont souvent surgir des émotions fortes, chez les appelants mais aussi chez les écoutants bénévoles. Pour éviter que ceux-ci ne soient submergés par leurs affects, pour les aider à composer avec mais aussi à conserver la posture de non-jugement et de non-suivi prônée par Télé-Accueil, une grande attention est mise sur le recrutement des écoutants, leur formation initiale et continue ainsi que leur supervision.

Du voilement au dévoilement de l'émotion

Avant d'aborder plus avant ces espaces et moments-clés, il nous semble utile de poser le contexte sociétal dans lequel les émotions prennent place aujourd'hui. Nous reprenons, pour ce faire, un extrait de la conférence donnée par Françoise Huvelle à Télé-Accueil Bruxelles en avril 201:

« Traditionnellement, notre société s'inscrivait dans un mouvement où l'éducation consistait à freiner, à civiliser l'expression des émotions et à codifier toute manifestation spontanée du corps. Tout cela était extrêmement réglé. Par exemple, un homme ne pleure pas, etc. Nous étions donc dans une logique de voilement des émotions et de lissage du corps. La sphère de l'intime était clairement délimitée.

Nous sommes actuellement dans une période où il s'agit au contraire de

dévoilement de l'émotion, de mise à nu, d'exhibition de soi dans un mouvement de mise en avant de l'individualité. Il suffit de voir certaines émissions sur certaines chaînes de télévision, on est vraiment dans le culte de l'émotion, le dévoilement de soi, la mise en scène de l'intime. »

A Télé-Accueil, au contraire des émissions télévisées, il ne s'agira pas de pousser à un débordement émotionnel destiné à un public mais de dire sa singularité dans un lieu protégé du regard. Énoncer ses questions, ses doutes, ses pistes à quelqu'un qui écoute a pour première fonction de s'entendre soi dans son expression à l'Autre.

Premiers contacts avec le candidat bénévole

D'abord, une évidence: la simple envie d'être écoutant ne suffit pas. Tout le monde n'est pas prêt à écouter, même si l'envie de bien faire est présente.

Avant toute étape de formation, Télé-Accueil doit dès lors opérer une sélection rigoureuse parmi les candidats.

Dès le premier contact qui sera téléphonique avec l'institution, même s'il s'agit de recueillir des éléments factuels (proximité du domicile, tranches horaires, ...), un ensemble d'éléments vont déjà apparaître. Le candidat déborde-t-il? A-t-il un besoin de parler de lui? Semble-t-il fragile? À une personne ayant par exemple vécu un deuil et semblant très (trop) pressée de rendre ce qu'elle a reçu sans avoir suffisamment pris le temps de prendre soin d'elle-même, on dira «pas tout de suite». Si le candidat est un véritable moulin à paroles, s'il semble prétendre avoir tout compris avant même d'avoir commencé, ce premier contact téléphonique déclenchera un signal d'alerte.

Plus tard, il est vu par un formateur lors d'un premier entretien en face-à-face qui évaluera ses capacités à mettre de la distance, à ne pas être trop dans l'émotionnel, à se mettre en question. Il sera confronté aux trois grands piliers qui constituent la base de l'écoute à Télé-Accueil, à savoir le non-jugement, le non-suivi et l'anonymat.

Chacun de ces principes suscite des vécus émotionnels variés: frustration du non-suivi, difficulté à poser la limite de l'anonymat et crainte du conflit.

Le candidat va-t-il pouvoir évoquer ce qui semble compliqué? Quels sont les sujets de conversation qu'il redoute, qu'en est-il de sa capacité à laisser une question en suspens, ce qui suppose de pouvoir différencier le fait d'entendre une question et le fait d'y répondre, de se centrer sur la personne qui l'énonce plutôt que sur le contenu de la question. Comment le candidat verbalise ses propres questions; qu'en est-il de sa motivation pour se mettre au travail?

Comment les bénévoles sont formés

La formation initiale des écoutants, c'est du sérieux: 24 heures de formation, en groupe d'une bonne dizaine de candidats. Si l'écoute n'est pas assurée par des professionnels, elle n'est en rien un travail d'amateurs. Les candidats ont parfois un certain bagage de connaissances psy; ils découvrent par ailleurs qu'il va s'agir de davantage désapprendre les mécanismes qui viennent spontanément empêcher l'écoute, qu'apprendre à écouter.

La formation est essentiellement axée sur des jeux de rôle, qui permettent de développer le savoir-être dans la pratique d'écoute. Basés sur des situations réelles, ils vont nécessairement mettre en jeu les émotions à la fois pour ceux qui sont pris dans le jeu et pour le groupe qui assiste à l'échange. La mise en circulation de la parole va permettre au groupe d'explorer ses vécus, la diversité des sentiments et à quel point un même appel peut susciter différentes émotions.

Concrètement, le formateur s'isole avec un des participants qui va jouer le rôle d'un appelant, afin de lui donner les instructions sur l'appel qu'il va donner (simuler un appel muet, une maman en burnout parental, un appel agressif, une situation d'urgence, ...). Puis, face au groupe, un «écoutant», qui ne voit pas l'«appelant», va répondre à l'appel. Pour le futur écoutant, le stress de se confronter à un premier appel, même s'il est factice, se double du trac d'être sur le devant de la scène, soumis à l'appréciation de ses pairs et des formateurs. Heureusement, le débriefing des jeux de rôle se fait dans une grande bienveillance. On constate d'ailleurs que les futurs bénévoles jugent souvent plus durement leur propre capacité à bien avoir écouté que ce que leur renvoient leurs pairs...

Apprendre à écouter l'autre amène les

futurs écoutants à se rencontrer eux-mêmes, à sentir leurs limites et cerner les sujets qui les touchent davantage. L'ouverture d'esprit est essentielle. Souvent l'écoutant croit, de bonne foi, pouvoir tout entendre. Dans la réalité, il peut réaliser que certains appels le dérangent, le gênent, le mettent en colère...

La formation va même l'amener à mieux se connaître en observant ses propres réactions: «La voix de cet appelant me met mal à l'aise, pourquoi?», «J'ai envie de prolonger la conversation avec cet appelant, pourquoi?», «L'appelant m'insulte, alors qu'il ne me connaît pas, cela me met en colère, pourquoi?». Ces jeux de rôle mettent en avant qu'un travail sur soi est nécessaire.

L'évaluation finale porte essentiellement sur la capacité du candidat à prendre du recul par rapport à ses propres tendances, à pouvoir les cerner et évaluer son potentiel évolutif dans l'écoute. Certains continueront l'aventure; d'autres se retireront, conscients que ce n'est pas pour eux, ou ne seront pas acceptés.

Être accepté ou pas est un moment émotionnel intense et l'accompagnement des émotions du candidat fait partie du travail de l'équipe. C'est un moment délicat et important où la décision ne sera pas prise arbitrairement par l'une ou l'autre personne mais résultera d'une concertation entre tous les membres de l'équipe qui auront eu un contact avec le candidat.

Supervisions obligatoires

Par la suite, les écoutants auront l'occasion d'interpeller un formateur, de solliciter avec lui un entretien particulier, afin de partager certaines difficultés rencontrées. Mais ils le feront aussi et surtout à l'occasion des supervisions collectives. Commencer à écouter à Télé-Accueil suppose en effet la capa-

cité de parler de son vécu éprouvé lors des permanences d'écoute. Pas d'écoute sans supervision en groupe.

Ces supervisions sont obligatoires car elles font tiers pour les écoutants, qui doivent à la fois trouver leur style propre tout en intégrant l'orientation et les repères de Télé-Accueil. Elles se déroulent mensuellement en groupes fermés d'une dizaine d'écouterants, animées par un superviseur extérieur à l'institution de Télé-Accueil. Le groupe travaille ensemble sur les appels qui ont été difficiles, questionnants. Les écoutants s'interpellent entre eux. Nombre d'émotions peuvent alors surgir. Des vécus écartés reviennent à la surface, ce qui est rendu possible par un cadre de parole accueillant.

Les supervisions sont notamment le lieu où les écoutants peuvent exprimer leurs éventuelles frustrations pouvant découler du principe non-suivi, entendu à Télé-Accueil au sens large: non seulement ne pas suivre dans le temps, mais aussi ne pas intervenir.

Par exemple, une difficulté régulièrement partagée par les écoutants, et suscitant son lot d'émotions ou de sentiments négatifs (tristesse, culpabilité, etc.) est de ne pas pouvoir conseiller, de ne pas pouvoir dire à l'appelant ce qu'il devrait faire. Le superviseur pourra alors notamment rappeler que renvoyer l'appelant à sa propre parole est une manière de l'accueillir. Il n'est pas inhumain de ne pas conseiller. Par exemple, écouter une dame qui trouve que son mari ne l'écoute pas, c'est l'encourager à en parler. Le piège, c'est de passer de l'écoute active au conseil.

Il peut également arriver que l'écouterant souffre de ne pas pouvoir intervenir, lui-même ou en faisant appel à l'institution, par exemple lorsque l'appelant annonce qu'il va se suicider ou qu'il va passer à l'acte sur un enfant. Il est essentiel, dans pareille situation que l'écouterant différencie acte de

parole et passage à l'acte. Soutenir l'appelant à se maintenir dans les champs du langage a une fonction préventive essentielle.

Écouter, être là, présent, est une assistance réelle pour soutenir l'appelant, à son rythme, à entamer des démarches concrètes pour se défaire de l'impasse dans laquelle il se trouve. Prendre le temps de parler des enjeux de la difficulté est très souvent un support pour entamer des démarches concrètes. Prescrire un acte et/ou se précipiter à faire, peut par contre avoir pour effet chez l'appelant d'avoir le sentiment de ne pas être entendu.

La position de l'institution est: «parlons-en» et rappeler la non-intervention. On part du principe qu'on n'a pas la solution pour l'appelant, même si c'est parfois tentant. Écouter est d'ailleurs une autre façon d'intervenir... Mais on peut comprendre que, pour les écoutants, une fois confrontés à de tels cas concrets, cela ne soit pas toujours facile à vivre: cette non-intervention peut notamment susciter en eux de la culpabilité ou de la tristesse (associée à un sentiment d'impuissance) ou encore de la peur (de ce qu'il pourrait arriver à l'appelant et/ou à son entourage). Les formateurs sont là pour accueillir ces émotions qui peuvent secouer les écoutants, et en discuter avec eux.

Par ailleurs, le non-suivi des appels, la position d'écoute dans l'instant, suscite parfois chez l'écouterant de la gêne, un malaise, qui pourront également être accueillis en supervision. En effet, il est demandé à l'écouterant de ne pas donner une suite (ou de faire référence) aux appels précédents. Il s'agit en fait d'une forme particulière d'anonymat. Ce principe est parfois d'autant plus complexe à respecter que l'appelant interpelle, questionne parfois lui-même l'écouterant: «Vous ne me reconnaissez pas?» Au lieu de lui répondre: «Oui, vous êtes la personne dépri-

mée», il peut retourner la question: «J'entends que vous appelez souvent Télé-Accueil».

Enfin, en plus d'être un espace d'accueil des émotions et de formation continue, ces supervisions sont également un moment convivial et de rencontres entre pairs.

Outre ces supervisions mensuelles, précisons encore que les écoutants sont conviés tous ensemble à des séances de formation. Ces séances s'appuient sur des prises de parole d'intervenants extérieurs (psychologues, psychiatres, spécialistes de pratiques thérapeutiques), et parfois enrichies par l'apport de visionnages de films ou documentaires, de livres, d'articles.

Le thème des séances de formation est choisi par les formateurs pour répondre aux besoins/souhaits exprimés par les écoutants. Par exemple, la dernière séance portait sur les paroles perverses et la prochaine séance de formation se centrera sur les auteurs de violences conjugales et intrafamiliales. Ceux-ci sont des potentiels appelants vis-à-vis desquels les écoutants doivent, entre autres, apprendre à ne pas se laisser déborder par leurs affects négatifs, à dépasser leurs représentations, à ne pas juger.

Pas tout seul

Vous l'aurez donc compris, le mot d'ordre est «pas tout seul». L'écouterant est en première ligne mais pour éviter un «entre-soi» avec l'appelant, il peut s'appuyer sur une structure solide: la formation initiale, la formation continue, les supervisions mensuelles en groupe, les supervisions ponctuelles, les conférences, les ateliers de travail annuels des lectures... Tout ceci donne un cadre qui a été peaufiné au cours des 60 ans d'existence de Télé-Accueil, cadre qui, lui aussi, est susceptible d'évoluer, de se maintenir «au travail».

De l'(im)pertinence du concept de résonance dans le travail d'équipe entre potentialités et risques

Olivier UDRESSY
Maître d'enseignement

olivier.udressy@hetsl.ch

Dominique GOLAY
Professeure associée

dominique.golay@hetsl.ch

Haute école de travail social et de la
santé, HES-SO, Suisse

LE TRAVAIL ÉMOTIONNEL SE SITUE AU CŒUR DE LA PROFESSIONNALITÉ DES TRAVAILLEURS SOCIAUX. NÉANMOINS, SE SITUER DANS LA RELATION À L'HEURE OÙ LA PROXIMITÉ ET LA SINGULARISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT SONT VALORISÉES, NE VA PAS DE SOI. COMMENT, DÈS LORS, LE CONCEPT DE RÉSONANCE PEUT-IL ÊTRE MOBILISÉ AU SERVICE DES USAGERS PAR UNE ÉQUIPE PROFESSIONNELLE ?

Mots-clés: résonance, émotions, équipe, travail social.

La gestion des émotions en travail social est étroitement liée à la professionnalité des intervenants et relève, par conséquent, d'une compétence¹. De ce fait, l'expression des émotions est encadrée par des normes, souvent plus tacites qu'explicites, permettant tout à la fois de s'engager dans la relation et de conserver un

rôle professionnel. C'est ce que Hochschild², notamment, appelle le travail émotionnel. En effet, le professionnel se distingue du bénévole par sa capacité à offrir un espace d'accueil de la parole de l'usager sans projeter ses émotions sur ce que l'autre éprouve. Sous cet aspect, gérer ses émotions, c'est aussi éviter d'envahir l'espace d'écoute ouvert par la relation d'aide avec son propre vécu. Cet équilibre entre engagement de soi et maintien du rôle professionnel est souvent traduit, dans la littérature, mais également dans les discours professionnels par la « bonne distance ». Très discutée en ce moment, parce qu'elle met l'accent sur la distance, cette notion³ montre que se situer dans la relation, à l'heure où la proximité et la singularisation de l'accompagnement sont valorisées, ne va pas de

soi. L'intervention étant orientée par la reconnaissance de l'usager et de ses particularités, la proximité devient une nécessité dans la mesure où la relation d'aide est perçue comme le socle favorisant soutien et changement. La qualité de la relation entre aidant et aidé est ainsi perçue comme un gage de réussite. Dès lors, parce que la proximité suppose un engagement de soi et une réciprocité, la subjectivité des travailleurs sociaux est fortement sollicitée. Les ressentis, le bon sens et l'intuition deviennent alors des outils au service de la relation d'aide dans un souci d'ajustement de soi et de l'intervention aux spécificités de l'usager et de sa situation. Cependant la mobilisation de sa subjectivité par le travailleur social comprend également un risque, risque d'épuisement émotionnel d'une part, risque d'un traitement arbi-

1. BOUIUT, S., «Le travail social comme relation de service ou la gestion des émotions comme compétence professionnelle», *Déviance et Société*, vol.29, n°2, 2005, pp. 141-153.

2. HOCHSCHILD, A.R., «Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale», In *Travailler*, vol.9, n°1, 2003, pp. 19-49.

3. Nous faisons ici référence, entre autres, à l'ouvrage de Dominique Depenne intitulé «Distance et proximité en travail social». DEPENNE D., *Distance et proximité en travail social. Les enjeux de la relation d'accompagnement*, Issy-les-Moulineaux, ESF Editeur, 2013.

traire, voire inégal des individus accompagnés d'autre part.

Partant de cette tension et des enjeux qui en découlent, nous avons cherché à comprendre comment et à quelles conditions le concept de résonance⁴, issu des thérapies familiales, peut être mis au service des équipes pour identifier les émotions qui guident l'action et les travailler afin qu'elles puissent être mobilisées consciemment et dans le respect des valeurs et principes du travail social.

La résonance: quand ce qui «résonne» n'est pas propre à soi

La résonance est un terme qui semble a priori facilement appréhendable et que tout le monde comprend. En effet, il n'est pas rare d'entendre les professionnels dire que «ça résonne en moi» au sens où ce qui est dit fait écho à ce qu'ils ont vécu ou vivent dans leur histoire personnelle. Ainsi, parler de résonance, c'est implicitement parler de soi et de ses émotions. Néanmoins, en tant que concept systémique, la résonance oblige à penser la complexité des enjeux inhérents à la relation d'aide.

Selon Elkaïm⁵ «(...) la résonance ne doit pas être comprise seulement comme autoréférentielle mais comme l'intersection d'éléments communs à différents individus ou systèmes humains, que constituent les constructions mutuelles du réel du système thérapeutique; ces éléments semblent résonner sous l'effet d'un facteur commun, un peu comme des corps se mettent à vibrer sous l'effet d'une fréquence déterminée. (...) Les sentiments qui naissent chez chaque membre du système ont un sens et une fonction par rapport au système même où ils émergent.»

Dans cette définition, la résonance fait référence aux émotions, à ce qui est ressenti et à ce qui «vibre» entre les individus appartenant au même système. Bien que les émotions soient liées aux individus, elles ne sont pas réductibles à eux. Ce qui résonne, est, en fait, un thème commun qui se situe à l'intersection des vécus, des parcours de vie et des visions du monde intériorisées par les individus impliqués dans la relation d'aide, comprise comme un système (aidant-aidé). Sous cet aspect, le système est constitué ici de personnes en interaction dans un contexte spécifique caractérisé par une mission institutionnelle et la poursuite de buts communs (changement, amélioration de la situation de l'usager, aide à la survie, etc.).

Dès lors, dans la perspective d'Elkaïm, il s'agit moins de considérer les émotions sous l'angle du transfert et/ou du contre-transfert, que d'en saisir le sens et la fonction dans les interactions entre l'aidant et l'aidé. De ce fait, bien que l'empathie soit nécessaire, elle est insuffisante pour parler de résonance. En effet, pour qu'il y ait résonance, il faut que l'émotion ait un sens et une fonction dans la relation d'aide. Prenons, par exemple, un usager qui irrite par son comportement. Il arrive en retard, ne regarde pas l'intervenant dans les yeux, s'assied nonchalamment en retrait sur sa chaise. Bref, il donne a priori tous les signes d'une déprise ou d'un désintérêt. Que se passe-t-il lorsque l'intervenant est irrité ? Quelles sont les conséquences que l'agacement du professionnel a sur l'usager ? Comment cet agacement vient-il ou non confirmer les croyances profondes de l'usager ? Dans cet exemple, il y a tout lieu de penser que si l'intervenant ne cherche pas à comprendre le sens et la fonction de son irrita-

tion dans la relation d'aide, la conséquence sera une mise à distance, voire un rejet venant confirmer les expériences vécues par l'usager, soit ici, qu'il ne peut être aidé et/ou qu'il est constamment rejeté.

Notons que, pour répondre à ces questions, les hypothèses de compréhension que les professionnels formuleront en situation et/ou en analyse de pratique seront tributaires de leur vécu (antérieur et présent, personnel et professionnel). Elles ne peuvent, par conséquent, être dégagées de la personnalité de l'intervenant.

De ce postulat, découle la nécessité, pour les travailleurs sociaux, de travailler sur leurs représentations et donc de bénéficier d'outils rigoureux pour pouvoir mobiliser leur vécu de manière consciente et réfléchie. En effet, dans une perspective éthique, il leur incombe d'utiliser leur subjectivité comme ressource et non à leur insu, afin de minimiser les risques de déshumanisation de l'autre, d'abus de pouvoir et de projections, entre autres. Dès lors comment le concept de résonance peut-il servir la mission des travailleurs sociaux ?

La recherche-action: une démarche impliquée et impliquante

Pour comprendre comment le concept de résonance peut servir la mission des travailleurs sociaux, nous avons mené une recherche-

4. Issu des thérapies familiales, ce concept a été développé et théorisé par Mory Elkaïm, neuropsychiatre. Il a, en particulier, élaboré et théorisé le concept de résonance, qui met en évidence que dans la relation à l'autre, il n'y a pas d'extraterritorialité et, par conséquent, pas d'objectivité. ELKAÏM M., *Si tu m'aimes, ne m'aime pas: pourquoi ne m'aimes-tu pas, toi qui prétends m'aimer?*, Paris, Seuil, 1989.

5. ELKAÏM M., *Panorama des thérapies familiales*, Paris, Seuil, 1995, p. 602.



action dans le secteur de la transition école-métier en Suisse romande. La démarche de recherche a été élaborée en collaboration étroite avec une équipe de cinq professionnels engagés dans une Unité de Transition au Travail (UTT)⁶. L'équipe de l'UTT a été approchée de par son intérêt pour le sujet des émotions. En effet, les membres de l'équipe ont le sentiment que les émotions peuvent être dites et partagées pendant les colloques, mais se sentent relativement démunis quant à ce qui peut en être fait dans le travail au quotidien. D'autre part, une relation de confiance était déjà établie avec le chercheur principal. Ceci dit, la mise en œuvre de la recherche-action a supposé que tous les participants s'engagent volontairement dans le processus sans quoi aucun travail sur leur sub-

jectivité et leurs émotions n'aurait été possible. En effet, travailler sur la subjectivité des intervenants exige non seulement l'implication de tous et toutes, mais également un sentiment de confiance réciproque.

L'objectif principal de la démarche a été de comprendre comment la subjectivité des professionnels, dans sa dimension émotionnelle, peut servir et asseoir leur mission tout en respectant les principes et valeurs fondamentaux du travail social. C'est, dans cette perspective, que la pertinence de la résonance en tant que support théorique et outil d'intervention a été testée. A ce titre, la recherche-action visait, pour les professionnels, « (...) à mener une réflexion sur leurs pratiques incluant leur compréhension et leurs perceptions des usager·ère·s ainsi que ce qu'ils font ensemble pour identifier ce qui guide leurs actions. »⁷ Pour y parvenir, deux outils de récolte de données ont été privilégiés : les ateliers coopératifs et le journal d'itinérance. Ces deux instruments favorisent l'ancrage du processus de recherche dans les pratiques dans la mesure où les informations consignées, les sujets discutés et la réflexion collective qui y est associée sont issus des situations rencontrées sur le terrain.

Les ateliers coopératifs et le journal d'itinérance : une analyse collective des pratiques

Par définition, une recherche-action privilégie l'analyse du processus plutôt que des discours. Sous cet aspect, les ateliers coopératifs⁸

relèvent d'une « situation pédagogique basée sur l'analyse collective des pratiques sociales et contribuent à l'acquisition de connaissances partagées et vécues. L'analyse collective des pratiques, situées dans leurs contextes, a pour but de produire des outils utiles à l'intervention. »⁹ Dans notre cas, les ateliers coopératifs ont été l'occasion d'éprouver le concept de résonance, au double sens de le mettre à l'épreuve et de faire la preuve de sa pertinence.

Selon les professionnels impliqués dans la démarche¹⁰, le travail effectué, dans les ateliers coopératifs par le biais d'une analyse de cas pratiques « a permis une différenciation essentielle entre deux notions - l'autoréférence et la résonance - permettant (...) que l'utilisation du registre émotionnel de l'intervenant devienne un réel outil de travail amenant à une meilleure compréhension du vécu du jeune. »¹¹ Si l'autoréférence tend à renforcer les préconstruits des professionnels (ou leur construction du monde), la résonance « (...) demande une réflexion rigoureuse, un travail d'hypothétisation basé sur l'identification de la fonction de l'émotion vécue dans la relation. » Sous cet aspect, les ateliers coopératifs ont non seulement engagé l'équipe éducative dans un travail de dévoilement du travail émotionnel à l'œuvre dans l'accompagnement des jeunes, mais aussi dans l'élaboration collective de moyens d'action respectueux et conscients des dimensions subjectives.

6. L'équipe de cette Unité de Transition au Travail (UTT) est formée de quatre femmes et un homme ayant soit un titre d'assistant social, soit un titre d'éducateur social. Elle a pour mission d'accompagner des jeunes âgés de 15 à 20 ans sans solution de formation à la sortie de leur scolarité obligatoire dans un projet d'insertion professionnelle.

7. UDRESSY O., *Le concept de résonance en travail social : comment donner sens à ses émotions dans la relation d'aide?*, Strasbourg, Université de Strasbourg, 2012.

8. Les ateliers coopératifs se sont déroulés à quinzaine et étaient planifiés sur des périodes de 2 heures. Les 10 séances qui ont jalonné la recherche ont été enregistrées et retranscrites.

9. UDRESSY O., *op. cit.*, p. 63.

10. Rappelons, à ce propos, que dans la recherche-action, le chercheur collectif comprend aussi bien le chercheur principal que les co-chercheurs, soit, dans le cas présent, les praticiens engagés dans la démarche.

11. Extrait de l'évaluation de la recherche-action, écrite par les professionnels. UDRESSY O., *op. cit.*, p. 92.

Dans cette perspective, le journal d'itinérance¹² a été mobilisé comme un instrument d'investigation sur soi, notamment en regard des émotions vécues lors des entretiens individuels avec les usagers et lors des ateliers coopératifs. En d'autres termes, le journal d'itinérance a permis aux professionnels de consigner leurs émotions et ressentis et de sélectionner ce qu'ils souhaitaient soumettre à la discussion collective. En tant que tel, cet outil s'est avéré particulièrement adapté pour que chacun puisse tout à la fois s'approprier le concept de résonance et mettre à jour les réflexions émanant de sa mise à l'épreuve. A ce titre, le journal, de par son caractère itératif, a permis des va-et-vient constants entre ce qui est vécu dans l'accompagnement des usagers, l'identification des émotions, la formulation d'hypothèses dans les séances collectives, puis leur vérification en situation. Dès lors, il a également soutenu l'analyse individuelle du processus à l'œuvre par l'annotation régulière des réflexions et des réactions face aux difficultés rencontrées sur le terrain et dans la recherche elle-même¹³.

Identifier ses émotions: une gageure

Comme le soulignent Fernandez, Lézé et Marche¹⁴, le travail émotionnel, pour être efficace, doit être invisible et ne pas apparaître comme un travail. Or, la résonance en tant que concept et outil mobilisable par les intervenants exige, au contraire, un dévoilement du travail émotionnel effectué en situation. En effet, la résonance parce qu'elle met en exergue ce qui émerge de l'interaction, suppose, a minima, de pouvoir identifier les émotions ressenties dans la relation à autrui pour pouvoir ensuite en comprendre le sens et en analyser la fonction pour les usagers.

Les ateliers coopératifs ont été l'occasion pour les professionnels de traiter de situations vécues dans la relation aux jeunes accompagnés dans le cadre d'une mesure de transition au travail. L'identification des émotions leur a permis, généralement, de modifier leurs représentations des jeunes. Au départ de la recherche-action, les professionnels se vivaient comme un « outil » à disposition des usagers perçus comme libres de prendre ou non l'aide offerte. En ce sens, la réussite et/ou l'échec des projets relevaient de la responsabilité des jeunes. Or, l'analyse de la résonance, parce qu'elle souligne ce qui se joue dans l'interaction, a profondément changé la perception tout à la fois des jeunes et de leur accompagnement dans le cadre de l'UTT.

Paul, éducateur au bénéfice d'une longue expérience professionnelle, est convaincu par le principe de l'introspection et acquis à l'idée de parler de ses émotions afin d'améliorer sa pratique. Néanmoins, l'expérimentation du concept de résonance l'a pris par surprise. Confronté à Cédric, un jeune qui l'agaçait par son attitude désinvolte, il a éprouvé une difficulté, dans un premier temps, à identifier l'émotion ressentie dans la relation et à la partager avec ses collègues. Son analyse était de dire: «mais Cédric arrive toujours en retard» ou encore «il est impoli», «il est pas preneur». C'est en questionnant la fonction que l'agacement pourrait avoir pour Cédric que le thème du rejet est apparu. La peur du rejet, en ce sens, est ce qui «vibre» entre le professionnel et le jeune. En effet, l'un et l'autre en ont fait l'expérience dans leur parcours personnel. Il semble donc que le refus de Cédric de se saisir de l'aide offerte tend à disqualifier Paul qui, à son tour, se sent rejeté. Cette prise de conscience du thème du rejet comme «le pont singulier» qui les relie a radicalement modifié son regard sur Cédric. Ce dernier n'est plus celui qui le met en échec, mais devient celui qui doit être protégé d'une potentielle exclusion de d'UTT. La responsabilité de la réussite et/ou de l'échec de la mesure n'est donc plus imputable au jeune, mais relève, de fait, d'une co-responsabilité.

De l'ordre de l'évidence au premier abord, force est de constater que parler de ce qui se vit dans l'accompagnement ne va pas de soi. S'il semble déjà difficile d'évoquer l'émotion éprouvée, comment, dès lors, parvenir à émettre des hypothèses sur son sens et sa fonction? A ce propos, le premier constat surprenant émanant de l'analyse du processus, souligne le risque pour soi, et potentiellement pour les autres, de dévoiler ce qui est éprouvé dans la relation aux usagers. «(...) la difficulté que je peux avoir d'entrer, d'avancer dans une

12. Ce journal s'apparente tout à la fois au journal intime, à l'autobiographie et au carnet de route de l'ethnologue. Barbier R., *Le journal d'itinérance*, [En ligne], 2010. URL : <http://www.barbier-rd.nom.fr/journald'itinérance.htm>

13. Si le contenu des journaux d'itinérance ne fait pas l'objet d'une analyse systématique dans la mesure où ce qui est consigné relève du privé, les professionnels l'ont néanmoins utilisé pour nourrir les discussions lors des ateliers coopératifs et étayer leur point de vue lors de l'évaluation du processus de recherche. Un focus group et cinq entretiens semi-directifs (un avec chaque professionnel engagé dans le processus) ont été réalisés en fin de processus.

14. FERNANDEZ, P., LÉZÉ, S. et MARCHE, H., «Voilement et dévoilement des émotions sur les terrains de la santé: du rapport de sens au rapport de force», In *Face A Face*, n°9, [En ligne], 2006. URL: <https://journals.openedition.org/faceaface/179>

situation où il y a une résonance est liée au fait que je n'ai pas envie de mettre à jour cette résonance en moi et dans mon histoire, et que je n'ai pas envie d'y travailler maintenant, donc je ne veux pas y entrer (...).¹⁵»

Bien que la gestion des émotions relève d'une compétence professionnelle spécifiée dans le référentiel métier¹⁶, identifier les émotions vécues en situation et les soumettre à discussion dans un espace collectif, ici les ateliers coopératifs, constitue un enjeu majeur en termes de voilement et dévoilement du travail émotionnel. Mobiliser le concept de résonance dans l'analyse des pratiques représente, ainsi, un risque, en particulier dans un contexte collectif qui ne relève pas du thérapeutique mais du travail social.

Sous cet aspect, l'identification, par les professionnels, de leurs émotions est freinée, voire empêchée tant elle renvoie à une dimension intime dont la divulgation représente un danger notamment en regard du climat de travail et des rapports de force en présence. Comme l'évoque un professionnel, «(...) parler de soi et de ses émotions demande une connaissance de soi au niveau privé comme professionnel, ce n'est pas donné à tout le monde de parler de soi, il faudrait peut-être faire un travail individuel

avant mais pas sûr.» Ainsi, rendre compte des émotions ressenties dans le cadre d'entretiens individuels avec des jeunes à ses collègues, c'est aussi dévoiler une part de soi à un collectif de professionnels fédéré, entre autres, par des normes et des valeurs partagées. En ce sens, c'est accepter de prendre un risque, celui d'être jugé comme défaillant en regard de la bonne distance (être trop proche des jeunes ou, au contraire, trop distant), comme peu professionnel ou encore comme vulnérable.

Ce risque peut être mis en parallèle avec la place de chacun dans l'équipe et la présentation de soi au sens de Goffman¹⁷. En effet, se joue également la peur de «perdre la face», soit de voir sa professionnalité questionnée, ceci d'autant plus que les normes et règles de fonctionnement dans le travail social impliquent une maîtrise des aspects émotionnels dans la logique de la «bonne» distance et/ou de la «bonne» proximité. Dès lors, la capacité d'utiliser le concept de résonance - et en particulier d'identifier et analyser ses émotions dans un espace collectif - est en lien avec l'assise professionnelle qui se traduit à la fois par l'expérience et par le statut de chacun dans le groupe.

Ce premier constat tend à souligner l'importance du contexte et du climat de collaboration inhérent à l'équipe en place. A ce propos, il semble que la mobilisation du concept de résonance suppose non seulement que les membres du groupe aient construit, au préalable, des relations de confiance réciproque, mais également que l'espace de discussion collective offre suffisamment de sécurité. «Au niveau individuel, il faut se sentir bien dans l'équipe, c'est important

pour pouvoir identifier ses résonances. Dans cette équipe, je trouve très intéressant de pouvoir approfondir cet outil mais je ne pourrais pas l'utiliser dans n'importe quelle équipe.» Ainsi, une des conditions nécessaires à la prise de risque engendrée par le dévoilement du travail émotionnel réside d'une part dans la qualité des relations nouées dans l'équipe éducative et d'autre part dans la clarté des objectifs poursuivis. Sous cet aspect, il ne s'agit pas tant de parler de ses émotions, mais bien, par la compréhension de leur sens et de leur fonction pour les usagers, de les mettre de manière consciente et raisonnée au service des usagers.

Oser le risque... pour reconnaître, se reconnaître et être reconnu

Bien que la mobilisation du concept de résonance ait suscité des réticences, notamment en regard du dévoilement du travail émotionnel effectué en situation, il a aussi généré des effets positifs tant sur l'équipe elle-même, sur le positionnement professionnel que sur l'intervention. L'appropriation du concept parce qu'elle met à jour les préconstruits et les constructions du monde des professionnels tend, dans un premier temps, à les fragiliser. Néanmoins, ce sentiment de vulnérabilité et la prise de conscience de ce qui se joue dans la relation incitent, dans un second temps, à promouvoir un changement de regard sur les jeunes. «Ça a changé mon regard sur les jeunes, par exemple pour les jeunes qui m'agaçaient avant, je pense que mon regard sera différent et je pourrai essayer de comprendre, d'analyser et d'en faire quelque chose, je pense que ça va me permettre d'assouplir mon regard sur les jeunes.» Contre toute attente, c'est bien l'en-

15. Toutes les citations qui suivent sont issues du focus group et des entretiens individuels menés avec les co-chercheurs en fin de processus.

16. La gestion des émotions est notamment abordée sous la question de la «bonne distance». Groupe de pilotage, *Référentiel de compétences de l'éducation spécialisée*, Lausanne, EESP, 2001.

17. GOFFMAN, E., *La mise en scène de la vie quotidienne*, 1, Paris, Éditions de Minuit, 1973.

gagement dans le processus - malgré le sentiment d'insécurité qu'il a généré - qui a permis la reconnaissance de l'autre, en l'occurrence les jeunes et les collègues, dans ce qu'ils vivent et expérimentent au quotidien.

Du point de vue des professionnels, la reconnaissance de soi et de sa propre valeur générée par le processus de recherche est ancrée dans la confiance accordée aux membres de l'équipe. *«(...) par rapport au groupe, là aussi je sens que j'ai pu être authentique dans ma démarche et j'ai pu faire part des liens entre mes émotions et ma propre histoire. Ça demande beaucoup de respect, aussi du respect par rapport au rythme de chacun des collègues, que l'expérience de vie détermine aussi ce que l'on vit.»* Le respect évoqué à plusieurs reprises par les professionnels passe par l'acceptation des singularités et la reconnaissance des compétences individuelles en tant que ressources soutenant l'élaboration de buts communs.

Sous cet aspect, le risque que les professionnels ont pris en exposant, dans un cadre collectif, leurs ressentis et leurs difficultés, plutôt que de les discréditer, a créé un sentiment d'appartenance fort à l'équipe éducative. Au-delà de la bonne entente, le processus a permis de renforcer la collaboration à travers la mobilisation d'un outil qui leur sert de fil rouge dans l'intervention. Ainsi, le travail sur les émotions, alors même qu'il a été l'objet de discussions et de prises de position contradictoires, a eu pour effet de renforcer le positionnement professionnel de l'équipe en encourageant un travail d'explicitation de l'intervention professionnelle, à l'interne et à l'externe (réseaux de professionnels et instances politiques, en autres).

Le concept de résonance: un outil exigeant

Dans le cadre de cette recherche action, la réflexion a porté non seulement sur ce qui se joue dans la relation interindividuelle, entre le professionnel et l'utilisateur, mais également sur le travail en équipe, soit sur ce que les professionnels font ensemble. L'expérimentation du concept de résonance s'est donc inscrite dans ce double niveau. À partir de l'hypothèse que ce concept peut permettre de diminuer la tension entre proximité et distance, il a été mis à l'épreuve en collaboration étroite avec une équipe éducative dont la mission vise à accompagner des jeunes dans leur processus d'insertion professionnelle. La mobilisation du concept de résonance montre, dans ce contexte, que le fait de pouvoir tenir compte de ses émotions en se référant à un cadre théorique et à une méthodologie d'intervention introduit un tiers dans la relation, en particulier, lors des entretiens individuels avec les utilisateurs. Sous cet aspect, il permet aux professionnels de rester congruents avec ce qu'ils ressentent tout en conservant une distance propre au rôle professionnel.

Néanmoins, l'expérimentation de cet outil dans un cadre collectif exige de prendre en considération le jeu des relations propres au groupe d'une part et les enjeux associés aux statuts respectifs des individus au sein de l'équipe et de l'institution d'autre part. Dans le cas contraire, le risque est grand de soumettre les professionnels à des rapports de force qui peuvent les mettre en danger. Le dévoilement du travail émotionnel - que l'identification des émotions engage - soumet, en effet, les individus au regard et au jugement de leurs collègues et met en exergue une transgression poten-

tielle des normes et valeurs tacites de l'équipe, voire du métier.

À titre d'exemple, cette professionnelle qui est littéralement empêchée de penser quand elle prend conscience que son implication auprès d'une jeune fille déroge aux normes encadrant la «bonne distance» mettant ainsi à mal la tenue de son rôle professionnel. Elle dira alors qu'elle est allée trop loin sans pouvoir relater son expérience et encore moins ses émotions dans le cadre du collectif. Si la gestion des émotions est constitutive de la professionnalité, rendre visible l'effet des ressentis sur l'intervention, vient questionner le professionnalisme de chacun et peut, de ce fait, être fragilisant.

Dans ce sens, si le concept de résonance constitue une ressource intéressante pour le travail en équipe, son utilisation reste tributaire de conditions incontournables afin de respecter tant les professionnels que les utilisateurs. Ces conditions, nous l'avons dit, impliquent la mise en place d'un cadre de travail sûr et sécurisé, une régulation des rapports de pouvoir et de la dynamique de groupe, un sentiment de confiance et de respect réciproque et un engagement volontaire. Il s'agit, d'un point de vue éthique, d'éviter les risques associés au dévoilement du travail émotionnel, c'est-à-dire une obligation de se dire dans un contexte non dépourvu de rapports de pouvoir. Néanmoins, cette recherche-action montre l'intérêt du concept de résonance en termes de reconnaissance des utilisateurs et de leurs besoins d'une part et de reconnaissance des compétences de ses collègues propice à l'élaboration d'objectifs et de buts communs d'autre part.

Accepter ses résonances

Un outil pour aider le professionnel face à ses émotions

Michel MAESTRE

Psychologue et psychothérapeute
familial, Lille

michel.maestre@lacliniqueducouple.fr

DANS LEUR TRAVAIL, LES PROFESSIONNELS DE LA RELATION D'AIDE SONT CONFRONTÉS À LEURS ÉMOTIONS, À LEURS RESSENTIS, À LEURS CROYANCES, À LEUR «CONSTRUCTION DU MONDE». COMMENT FAIRE AVEC NOS ÉMOTIONS, FAUT-IL LES CONTENIR ET TRAVAILLER DE FAÇON IMPERSONNELLE? CELA SEMBLE DIFFICILE, TANT LES PERSONNES AVEC QUI NOUS TRAVAILLONS NOUS RAMÈNENT À NOTRE HUMANITÉ. FAUT-IL LES LAISSER NOUS ENVAHIR? PAS VRAIMENT POSSIBLE CAR NOUS RISQUERIONS DE PLEURER AVEC ELLES OU DE NOUS RÉVOLTER, CE QUI NE LEUR APPORTERAIT AUCUNE AIDE !

DANS CET ARTICLE, JE SOUTIENS L'IDÉE QU'IL FAUT ACCEPTER NOS ÉMOTIONS ET TENTER D'EN FAIRE UN OUTIL UTILE POUR NOTRE TRAVAIL, EN PRENANT APPUI SUR LE CONCEPT DE «RÉSONANCE» DÉVELOPPÉ PAR MONY ELKAÏM.

Mots-clés: émotions, résonances, thérapie, systémique

Le concept de résonance

Pour Mony Elkaïm¹, l'acceptation par le thérapeute des émotions qui l'animent en séance est un véritable atout. En apprenant à la pratiquer, l'écoute de ses émotions peut devenir un véritable outil. Il explique: «Je vais essayer de vous montrer comment ce que vous sentez, ce que vous vivez (pas seulement d'ailleurs dans une relation thérapeutique, mais, d'une manière générale, dans la vie quotidienne) n'est pas lié à

votre histoire seulement, mais a été, d'une manière ou d'une autre, sculpté par les personnes avec lesquelles vous vous trouvez, avec lesquelles vous vivez ces sentiments. Cela va d'ailleurs au-delà de la personne ou des personnes qui se trouvent face à vous. Ce sentiment qui naît en vous, peut avoir à faire avec un système plus large incluant ces personnes et vous. Par système, j'entends un ensemble d'éléments en relation, et, dans ce cas spécifique, un ensemble de constructions du monde d'individus en relation. Je vais insister sur l'utilité de ce que vous vivez, de votre émotion, pour celui ou ceux qui vous font face aussi bien que pour des systèmes humains plus larges»².

Les émotions que nous vivons dans l'exercice de notre activité profes-

sionnelle ne se rapportent pas seulement au moment présent, ni seulement à la personne ou à ce qui se joue avec la personne que nous avons face à nous; elles ont aussi à voir avec notre personnalité, notre histoire familiale, notre place dans l'institution, l'histoire de celle-ci, etc.

Il s'agit là d'une nouvelle approche des émotions du thérapeute qui se distingue à la fois de la notion de transfert/contre-transfert telle que la définit la psychanalyse et de la notion d'objectivité telle qu'elle est enseignée à l'université (psychologie, médecine) et dans les écoles de praticiens (écoles de travailleurs sociaux, centre de formation des infirmiers).

Les psychanalystes utilisent le transfert et le contre-transfert pour tendre à la fois vers une plus grande

1. ELKAÏM M., « À propos du concept de résonance », *Cahiers critiques de thérapie familiale et de pratiques de réseaux*, vol. 45, n°2, 2010, pp. 171-172.

2. ELKAÏM M., « L'analyse de la résonance comme facteur de changement », in M. MAESTRE (dir.), *Entre résilience et résonance. À l'écoute des émotions*, Paris, Éditions Fabert, 2009, p.25.

neutralité, une pleine écoute de l'autre, et tout à la fois se protéger. Je vais essayer d'illustrer cela par l'exemple suivant. Imaginons un jeune garçon dont l'enfance parsemée de périodes de maltraitance, lui ont appris à se méfier des hommes détenteur d'autorité. Aujourd'hui, adolescent, suivi en travail social, lorsque son éducateur se montre un peu trop exigeant à son égard, cela déclenche toute une série de connections mentales. Celles-ci l'amènent à projeter sur son éducateur des émotions où vont se mêler la réalité présente et les réminiscences mnésiques, souvent traumatiques, de son enfance. On pourrait qualifier ce processus de transfert. Si l'éducateur, a fait un minimum de travail personnel, il va comprendre le comportement du jeune comme étant un comportement non réductible à la situation présente, mais incluant également le passé du jeune, son vécu, ses traumatismes non résolus. Le sentiment, le «désir» de réaction que ressent l'éducateur à ce moment-là peut être compris comme une information importante sur le fonctionnement psychique du jeune homme. L'éducateur, peut décider de ne pas réagir avec violence comme son inconscient lui demande mais de façon mesurée et adaptée à la situation. Dans ce cas il aura utilisé son contre-transfert à bon escient.

Mais, revenons à la notion de résonance qui se distingue de l'approche psychanalytique expliquée plus haut en ne cherchant pas à atteindre l'objectivité, mais plutôt à utiliser notre subjectivité. Elle bouscule les idées reçues sur l'objectivité du professionnel, qu'il soit travailleur social ou thérapeute. Elle fait référence à un courant de pensée, le constructivisme, qui lui-même fait référence à ce qu'on a appelé la seconde cyber-

netique. Cette approche du monde a été largement décrite et théorisée par Heinz Von Foerster³. Il s'agit en fait de considérer que la réalité que l'on décrit est une réalité que l'on construit. Dans cette réalité, l'observateur appartient au système qu'il est en train d'observer et il fait donc partie de ce qu'il observe. On peut aussi s'interroger sur la pertinence à vouloir rechercher la réalité ou de s'en approcher. On peut même se demander si la réalité existe? En ce qui me concerne, je considère que la réalité n'existe pas. Cette posture qui est aussi une croyance, lorsqu'elle est partagée avec les patients, nous fait gagner beaucoup de temps et d'énergie en séance.

Mony Elkaïm introduit la notion de résonance en expliquant qu'il utilise ce terme «pour désigner cette situation où ce que nous vivons a une utilité pour l'autre ou pour le contexte dans lequel ce sentiment émerge. Cette utilité consiste en général à renforcer l'autre dans ses croyances profondes, à renforcer la stabilité des croyances du système humain dans lequel nous vivons ce que nous vivons»⁴. Longtemps, dans son travail auprès des couples, Mony Elkaïm a décrit la notion de «construction du monde», par exemple «toutes les femmes sont envahissantes» (ou «on ne peut pas compter sur les hommes»), cela renvoie à la plainte du patient, ainsi que la notion de «programme officiel» qui illustre le sens dans lequel le patient entend orienter sa vie, par exemple «je veux rencontrer une femme (ou un homme) qui m'aime et que j'aime». Mony Elkaïm poursuit: «Pour expliquer la manière dont ce concept de résonance a été créé, peut-être est-il bon que je commence par ce qui s'est passé pour moi. J'ai construit un modèle de fonctionnement du couple, à tra-

vers les nombreux couples qui ont demandé mon aide, et ce modèle m'a amené à créer des hypothèses; celles-ci m'ont permis, en un second temps, de supposer que ce qui se passe au niveau d'un couple peut advenir dans un autre type de relation, entre deux personnes quelconques, ou entre une personne et le système humain auquel elle appartient - que cette personne soit dans une relation de psychothérapie, comme un psychothérapeute, ou qu'elle soit dans une relation de travail ou une relation simplement quotidienne avec ceux qui l'entourent»⁵. Cette approche dynamique de l'étude de la relation qui se développe au sein du système thérapeutique est centrale dans le déroulement même de la psychothérapie. Elle nous montre que le travail du thérapeute mais aussi par extension, l'intervention du travailleur social auprès d'une famille, de l'éducateur spécialisé avec les jeunes suivis, du médecin auprès ses patients ... sont avant tout fondés sur un échange émotionnel qui lui-même participe à la construction de cette réalité qu'ils sont en train de vivre.

Comment travailler avec nos émotions ?

Utilisons les résonances qui naissent en nous. S'il devient indispensable d'utiliser les émotions qui surgissent en séance plutôt que les combattre, la question est de savoir quoi en faire et comment s'en servir. Je suis

3. FOERSTER H. von, «La construction d'une réalité», in P. WATZLAWICK (dir.), *L'invention de la réalité*, Paris, Seuil, 1998, p.47.

4. ELKAÏM M. et CYRULNIK B., *Entre résilience et résonance, à l'écoute de nos émotions*, sous la Direction de Michel MAESTRE, Paris, Fabert, 2009, p.25.

5. Ibid.

souvent étonné par la réaction des étudiants en formation à la thérapie familiale systémique qui, en découvrant l'importance du monde des émotions dans le champ de leurs interventions, semblent regretter de l'avoir découverte. Un peu comme si, maintenant qu'ils le savent, ils ne savent ... qu'en faire !

Je propose le cheminement suivant:

Tout d'abord rester à l'écoute de notre corps

Longtemps opposé à l'esprit, le corps et les émotions qu'il nous délivre restent le territoire de nos sens et la prolongation de notre pensée. Apprenons pendant le face-à-face avec les patients à ressentir certaines des modifications physiologiques qui habitent notre corps, comme: l'augmentation du rythme cardiaque, certains tremblements, des suées, la répétition d'actes ou de paroles stéréotypées. En effet lorsque nous sommes en difficulté, nous pouvons avoir recours à certains gestes (se frotter les mains, croiser les jambes, se passer la main sur le front ou dans les cheveux...) ou prononcer certaines phrases ritualisées qui ont pour fonction de tenter de nous rassurer face à la situation émotionnelle qui émerge au cours de la séance. Il n'est pas toujours possible de repérer ces rituels contraphobiques, car des mécanismes de défense les subtilisent à notre conscience. En revanche, nous pouvons consciemment décider de les accueillir. Plus volontairement nous les acceptons, plus aisément

nous les repérerons et plus utilement ils entreront dans le processus thérapeutique ou éducatif.

Rechercher les émotions qui apparaissent

Les émotions qui naissent en nous en séance ou dans l'action éducative peuvent être facilement repérées si elles sont décodées à partir des sensations physiologiques qui envahissent notre corps. L'essentiel est, ici, d'avoir la possibilité de les écouter puis de leur donner un sens. S'agit-il d'un sentiment de peur, de joie, de la jalousie, de rivalité? Suis-je disqualifié ou au contraire investi de valeurs ou de pouvoirs? Ai-je le sentiment d'être l'objet d'un «imbroglio des affections», utilisé par l'un des patients pour atteindre un autre des membres de la famille, comme le décrit Mara Selvini Palazzoli⁶ pour évoquer le rapport pseudo-privilégié qu'un des parents entretient avec un enfant pour atteindre l'autre parent?

Quel sens donner à cette émotion?

Il n'est pas toujours facile d'en comprendre le sens alors que nous sommes toujours envahis par l'émotion qui nous submerge. Un peu plus tard, à l'occasion d'une période de réflexion ou de supervision, nous pourrions nous interroger sur ce que nous avons vécu. Quel est le sens de cette émotion qui a émergé, dans «une réalité» qui se situe à l'intersection du professionnel et des personnes qu'il accompagne? Les travailleurs sociaux, les psychologues, les thérapeutes peuvent réfléchir au sens de ces émotions qui les envahissent, en particulier en tentant de répondre à la question suivante: quelles fonctions occupent-elles dans le contexte relationnel où elles sont apparues? C'est-à-dire quelles fonctions elles ont eu pour moi en séance, à quoi ça m'a servi de res-

sentir ce que j'ai ressenti «dans mon économie personnelle»?

L'étape suivante consiste, pour le thérapeute, à se remémorer toutes les situations de sa vie privée comme celles de sa vie professionnelle qui lui ont fait ressentir la même émotion, en allant des plus récentes vers les plus anciennes avec un intérêt particulier pour celles vécues dans sa famille d'origine. Il est bien évident que les réponses à ces questions sont aussi différentes que le sont nos vies, cette approche étant d'autant plus accessible qu'un travail préalable sur soi et sa famille d'origine nous permettrait de les décoder plus facilement.

Pour illustrer ce passage théorique, je vais citer un exemple personnel qui ne m'expose pas particulièrement. Il se trouve que j'ai eu un père autoritaire qui, à certains moments de ma vie, m'a fait vivre de réelles injustices et incompréhensions. Avant que je ne suive la formation de psychothérapeute familial systémique et que j'entreprenne un travail sur moi, je repérais très vite les situations familiales qui faisaient écho à la mienne, prenant le parti du fils contre le père. Bien évidemment, une telle posture me faisait perdre la position thérapeutique. Depuis que j'ai cheminé personnellement et suivi la formation de thérapeute systémique, les mêmes signaux m'alertent, mais au lieu de prendre parti, je peux à la fois comprendre l'inquiétude du père vis-à-vis de son fils et le désarroi du fils vis-à-vis de son père, et créer «un pont unique et singulier» entre la famille et moi, et moi et la famille. C'est-à-dire que la résonance est à comprendre comme fonctionnant dans les deux sens. Ce qui naguère était pour moi une fragilité est devenu un outil fonctionnel que je peux mobiliser.

6. SELVINI PALAZZOLI M., «Survivance d'une recherche clinique fidèle à son objet», in M. ELKAÏM (dir.), *Panorama des thérapies familiales*, Paris, Seuil, 1985, p.228.

Est-ce une résonance ou une projection?

S'il est important de vérifier le sens des émotions dans le contexte précis du travail thérapeutique avec la famille et de comprendre ce qu'elles signifiaient pour nous en déterminant la fonction qu'elles remplissent au sein de notre propre système de vie, il nous faut également vérifier s'il y a résonance ou pas. Mony Elkaïm (1995) propose au thérapeute de s'interroger: «En quoi ce thème qui [me] paraît essentiel, est-il important aussi pour les patients? En quoi les concerne-t-il? Si les questions que pose le thérapeute ne lui permettent pas d'élucider ces points sur-le-champ, il est souhaitable qu'il renonce temporairement à pousser ses investigations plus avant, car il risquerait autrement de s'exposer à deux graves difficultés: soit envahir le système familial en se concentrant sur des éléments qui font sens à ses yeux, mais sont très secondaires pour les membres de la famille concernée; soit provoquer de trop fortes résistances en évoquant des thèmes inacceptables en dépit de l'importance présumée qu'ils revêtent pour les patients.»⁷

En observant nos jeunes collègues, je suis souvent surpris par l'énergie qu'ils déploient pour tenter de résoudre, au sein des familles avec lesquelles ils travaillent, ce qu'ils n'ont pas (encore) réussi à résoudre dans leur propre famille, comme j'ai pu le faire moi-même au début de ma carrière. Il est donc important d'apprendre à discerner si les émotions qui émergent en nous peuvent être utiles, ou si au contraire, elles sont de simples projections qui vont compliquer les choses? Il faut vérifier que ce que l'on ressent est également perçu par un ou plusieurs membres de la famille, vérifier que l'émotion n'a pas simplement été déclenchée par le contexte et nous

appartient totalement sans avoir de fonction pour la famille en thérapie. Quelques petits indices peuvent nous y aider. Le contexte thérapeutique sera favorable lorsque la famille, ou les personnes avec qui nous travaillons nous aura, elle-même, proposé de travailler sur un thème en rapport avec les émotions en résonance ou si les questions que nous posons sur ce thème rencontrent un vif intérêt pour un ou plusieurs membres du système familial. J'ai pu constater à de nombreuses reprises, au cours de ma pratique privée de thérapeute de couple et de famille, menée depuis 1985, que lorsque le thérapeute – mais cela vaut aussi pour le travailleur social dans le cadre de son accompagnement – touche affectivement un point sensible «chez son client», il intéressera fortement celui-ci. Si cet élément est recoupé par d'autres éléments allant dans le même sens, les conditions de la résonance ont de fortes chances d'être remplies. Cela doit se faire sous certaines conditions; le message de l'intervenant ne doit ni culpabiliser, ni conseiller, mais apporter une information au sens de Bateson, c'est-à-dire «l'information consiste en des différences qui font une différence»⁸.

Pour terminer cet article, je dirais que la meilleure façon d'être objectif, c'est d'accepter de ne pas l'être. Il nous faut tout autant écouter les personnes avec qui nous travaillons que nous-même et comprendre qu'à chaque fois qu'une émotion naît en nous, celle-ci contient des informations très utiles pour nous et notre travail. En nous interrogeant sur le message qu'elle délivre, elle pourra nous renseigner sur notre état émotionnel dans ce contexte-là,

c'est-à-dire dans celui de notre intervention.

Il nous faut aussi accepter que nos émotions soient perceptibles par les personnes que nous accompagnons et ne pas en avoir peur. Ce lien émotionnel, entre elles et nous, est le support de notre intervention, il doit être considéré comme un vecteur éducatif pour les éducateurs, thérapeute pour les thérapeutes et de même pour les autres professionnels.

Il nous faut ensuite vérifier si ces émotions qui nous envahissent nous appartiennent pleinement ou pas, et n'ont pas simplement été déclenchées par le contexte. Ou au contraire, si elles ont une fonction à la fois pour nous-même et pour les personnes avec qui nous travaillons.

Alors, nous pourrions créer un lien unique et singulier qui deviendra le support de notre intervention et nous permettra de mener une action éducative ou d'amorcer un processus thérapeutique de qualité. Le travail avec les émotions, l'utilisation des résonances, peut être compris comme l'organisation d'un contexte relationnel, au service du professionnel pour mener son action avec d'avantage de pertinence, d'éthique et d'authenticité. La possibilité qu'il devienne un tuteur de développement, voire même un tuteur de résilience n'en sera que plus forte.

7. ELKAÏM M., *Panorama des thérapies familiales*, Paris, Seuil, 1995.

8. BATESON G., *La nature et la pensée*, Paris, Seuil, 1990, p. 102.

Petite enfance

Rendre visibles les émotions qui font lien

Isabelle CHAVEPEYER

Psychologue et formatrice au FRAJE asbl

chavepeyer@fraje.be

www.fraje.be



RENDRE VISIBLES LES ÉMOTIONS QUI CIRCULENT DANS LES CRÈCHES ET CE QUI FAIT LA PARTICULARITÉ DU LIEN ENTRE LES PROFESSIONNELS, LES TOUT-PETITS ET LEURS PARENTS EST DEVENU INDISPENSABLE SI L'ON VISE UN ACCUEIL D'UNE RÉELLE QUALITÉ DANS LES COLLECTIVITÉS. POUR CELA, IL S'AGIT DE METTRE EN PLACE DIFFÉRENTS DISPOSITIFS EN MATIÈRE DE TEMPS, D'ESPACES ET DE LANGAGES.

Mots-clés: crèche, émotions, espace, langages, relation, temps.

En décembre 2019, le FRAJE¹ publiait le manifeste «Temps, espaces et langages pour les émotions²». Cet outil offre un appui aux professionnels, aux parents ainsi qu'aux décideurs politiques afin de penser la place des émotions dans les crèches³. La qualité de l'accueil des jeunes enfants en collectivité ne peut s'envisager sans prendre en compte les émotions qui circulent dans ces mêmes lieux, tant celles des bébés, des

enfants et de leurs parents que celles des professionnels qui prennent soin d'eux.

L'accueil du jeune enfant en collectivité est un métier relationnel, détenteur d'une singularité: celle de s'adresser à des êtres humains totalement dépendants et qui, pour s'exprimer, utilisent le langage des émotions. C'est pourquoi nous avons choisi d'écrire un manifeste pour rendre visibles les émotions qui circulent dans les crèches et mettre en évidence les dispositifs en matière de temps, d'espaces et de langages qui permettent de les accueillir et les mettre au service d'un travail de qualité auprès des tout-petits.

Ouvrir les représentations concernant les émotions des tout-petits et des adultes qui prennent soin d'eux

La vie émotionnelle du bébé est archaïque, dit-on, et ses émotions

sont brutes. On parle d'une période où la pensée et le langage ne sont pas encore développés. Dans ce temps si singulier, l'être s'exprime donc essentiellement au travers du corps et du physiologique. Pour pouvoir décoder ces émotions archaïques, le *caregiver*⁴ doit mettre son psychisme à disposition du jeune enfant: il doit lui-même plonger dans l'expérience émotionnelle du bébé qui est en lui et la relier à ses connaissances et son expérience. De cette manière, il pourra chercher à répondre de la façon la plus adéquate possible aux émotions et aux besoins exprimés par le tout-petit.

«Elles (les émotions) sont brutes car elles ne peuvent être pensées par le bébé lui-même. Ce dernier est dépendant de l'adulte et doit pouvoir s'appuyer sur l'appareil à penser de sa figure d'attachement. Une sensation corporelle va induire une perception et/ou une émotion et

1. FRAJE asbl: Centre de Formation permanente et de Recherche dans les milieux d'Accueil du Jeune Enfant.

2. CHAVEPEYER I. et KORAKAS A., *Temps, espaces et langages pour les émotions* – Manifeste, Bruxelles, FRAJE, 2019.

3. Par «crèche», nous entendons tout type de milieu d'accueil du jeune enfant, y compris l'accueil à domicile.

4. Caregiver: (BOWLBY) «donneur de soin»; c'est l'une des dimensions du soin (physique et psychique) que l'adulte peut prodiguer au bébé. Il complète le système d'attachement.

cette dernière, parce qu'elle sera accueillie dans une relation affective sécurisée, pourra prendre sens. Là, elle sera nommée et s'inscrira dans une narration qui permettra à l'émotion de se transformer progressivement en sentiment et surtout de pouvoir être représentée mentalement»⁵.

C'est un travail invisible, fait d'essais et erreurs, qui demande un réajustement constant et où les émotions sont la matière première. Il est évident que du côté des professionnels, ce n'est pas toujours un «long fleuve tranquille». Plonger dans son propre ressenti, être en alerte par rapport à la satisfaction des besoins primaires du bébé, met l'adulte dans un état de sensibilité accrue, plus facilement «à fleur de peau». De plus, se relier ainsi à ses émotions et celles des tout-petits se fait de façon globale et complexe. Il est difficilement concevable de pouvoir sélectionner certaines émotions et d'en laisser d'autres en retrait ; nous sommes le plus souvent habités d'un entrelacs d'émotions dont il est parfois difficile, dans l'instant présent, de pouvoir démêler ce qui est privé de ce qui est professionnel.

Or, pourtant, c'est ce qui est encore trop souvent demandé aux professionnels. Cela s'apparente à une injonction paradoxale que l'on pourrait formuler comme suit : «crée du lien (car le petit est dépendant et cela est nécessaire à son développement) mais garde la distance (parce qu'un professionnel se doit de laisser ses «émotions au vestiaire»⁶)». Déjà en 1999, M-D Wilpert disait : «la difficulté à entendre les éprouvés des professionnelles semble être l'un des écueils que les institutions rencontrent aujourd'hui, dans leur tentative de donner un cadre professionnel à cet attachement»⁷.

C'est pourquoi, partant du même

constat, le FRAJE propose chaque année, depuis 2000, un groupe de travail intitulé «Les émotions des professionnel(le)s » comme espace de réflexion sur cette thématique. Dans ces formations, nous questionnons, entre autre, la notion de «bonne distance» : «Au concept de bonne distance, on préférera celui de proximité assumée qui consiste, dans une posture bienveillante envers soi et l'autre, non pas à dénier mais à assumer sa subjectivité, ses affects et ses émotions»⁸.

Rendre visible la dynamique émotionnelle dans la relation entre le jeune enfant, le parent et le professionnel de l'accueil

Une autre particularité du monde de la petite enfance est toute l'importance du caractère interactif des affects dans l'édification de la vie émotionnelle du jeune enfant et comme support à l'attachement dans le lien. Il n'est pas concevable de parler des émotions de façon isolée, comme d'une chose extérieure qui serait enseignée à l'enfant dans un programme de gestion des émotions. La vie émotionnelle est éminemment dynamique et se construit au fil des expériences interactives entre le bébé et le *caregiver*. Et le bébé acquiert très vite les compétences qui lui permettent de décoder le style interactif, relationnel du *caregiver*. D'abord, dans la dyade Mère-bébé et ce, dès avant la naissance, pour ensuite s'élargir à d'autres partenaires. Quand le bébé arrive à la crèche, il a, dans son sac à dos, son mode interne d'attachement opérant. Que ce mode soit sécurisé, ambivalent... il le mettra en jeu dans les nouveaux liens d'attachement qu'il doit créer avec la puéricultrice. Ce transfert relationnel s'accompagne d'affects et si dans de nombreux cas, il se déroule sans heurt, apporte joie et émotions

intenses, il est aussi possible que ce transfert vienne bousculer l'accueillante, fasse émerger chez elle des émotions non attendues qui touchent de façon plus profonde et amènent alors le doute, la perte de confiance en soi ou le tumulte intérieur. L'attachement est parfois ambivalent, fait de rejet ou, à l'inverse, d'exclusivité entraînant des difficultés d'ajustement relationnel entre le professionnel et le bébé.

«On le pressent, la qualité de présence de l'adulte auprès du bébé a toute son importance dans l'interaction pour que les émotions puissent être communiquées. Cette qualité de présence au jeune enfant est assurée par un orchestre de compétences que l'adulte va mettre à disposition de la relation avec le tout-petit : disponibilité émotionnelle, possibilité d'entrer en accordage affectif, possibilité de prendre le temps de l'ajustement dans le dialogue tonico-émotionnel⁹, synchronisation dans la communication, narrativité du vécu. Autant de qualités relationnelles que l'adulte peut offrir au bébé comme points d'appui à la compréhension de ses émotions. (...) Cela implique un ressenti partagé par l'adulte et le bébé. Les émotions du bébé vont éveiller chez l'adulte des émotions qui lui

5. CHAVEPEYER I. et KORAKAS A., *op.cit.*, p. 17.

6. Cette expression est très souvent servie en ces mots aux puéricultrices.

7. WILPERT M-D, «Un amour difficile à nommer», in *Entre enfants et professionnels : des histoires d'amour?*, La Lettre du Grape n°37, septembre 1999, p. 80.

8. CHAVEPEYER I. et KORAKAS A., *op.cit.*, p. 40.

9. Pour de Ajuriaguerra, le dialogue tonico-émotionnel serait le reflet des états émotionnels des deux partenaires avec la possibilité d'une transmission de l'un à l'autre dès le plus jeune âge. AJURIAGUERRA J. de, *Manuel de psychiatrie de l'enfant*, Paris, Masson, 1970.

Pour pouvoir décoder ces émotions archaïques, le caregiver doit mettre son psychisme à disposition du jeune enfant: il doit lui-même plonger dans l'expérience émotionnelle du bébé qui est en lui et la relier à ses connaissances et son expérience.

appartiennent. L'identification plus ou moins consciente de celles-ci favorisera un mouvement d'empathie envers le bébé ou, au contraire, rendra difficile sa capacité à décoder les émotions du bébé et à y répondre de manière adéquate. Le transfert du modèle interne d'attachement opérant et des affects sur le professionnel est à géométrie variable. Il ne s'agit pas, pour le professionnel, d'atteindre la perfection dans ce ballet relationnel mais d'être un «professionnel suffisamment bon», pour paraphraser D. W. Winnicott lorsqu'il parlait des mères, c'est-à-dire d'être toujours en recherche, malgré les ratés, d'une adéquation optimale¹⁰. Professionnel ne rime pas avec «distanciation»; il s'agit plutôt d'établir un lien nourri d'un investissement affectif, d'empathie et, donc, d'une capacité à maintenir distinct sa part personnelle et la part de l'enfant ou du parent.

Pour cela, il est indispensable de mettre à la disposition des professionnels des dispositifs permettant l'identification des émotions en jeu dans les interactions, les échanges entre collègues et ainsi favoriser le petit pas de côté nécessaire à tout

professionnel soucieux d'élaborer, par la pensée, les échanges d'affects vécus dans les relations. Ces dispositifs prennent corps dans des espaces, du temps et des langages; ils seront développés un peu plus loin.

Souligner l'engagement humain que demandent les métiers de la petite enfance

«Dans notre société néolibérale, nous entendons souvent parler de la gestion des émotions. Cette terminologie est empruntée au vocabulaire économique: tout comme il faut gérer les stocks, les coûts, les risques, les capacités de production et les pertes dans une entreprise, il faudrait que les professionnels de l'enfance gèrent leurs émotions»¹¹.

Or, croire que l'on peut gérer l'humain et plus particulièrement les émotions comme un portefeuille est une illusion, un piège qui peut mener à la déshumanisation du lien et à de la souffrance psychique. En Belgique, le contexte d'austérité économique se fait sentir dans les lieux d'accueil du jeune enfant et a un impact direct sur la qualité des relations qui peuvent s'instaurer entre le professionnel, le parent et son enfant. Cela se fait de façon insidieuse: les chiffres ne le montrent pas. Cette logique d'austérité suit une stratégie néolibérale réfléchie qui veille à ce que les personnes ne remarquent pas les coupes, en tout cas, pas trop vite ni toutes en même temps, de manière à éviter toute forme d'indignation (grèves, manifestations...).

Une de ces stratégies consiste à diminuer les dépenses sans impacter la quantité de services affectant inévitablement la qualité du travail: «Si l'on diminue les dépenses de fonctionnement, il faut veiller à ne pas diminuer la quantité de service, quitte à ce que la qualité baisse. On peut réduire, par exemple, les crédits de fonctionnement aux écoles ou aux universités, mais il serait dangereux de restreindre le nombre d'élèves ou d'étudiants. Les familles réagiront violemment à un refus d'inscription de leurs enfants, mais non à une baisse graduelle de la qualité de l'enseignement et l'école peut progressivement et ponctuellement obtenir une contribution des familles ou supprimer telle activité. Cela se fait au coup par coup, dans une école mais non dans l'établissement voisin, de telle sorte que l'on évite un mécontentement général de la population»¹².

Dans le secteur de la petite enfance, il s'agira d'offrir le même nombre de places, voire plus, en diminuant les frais de fonctionnement. Dans les lieux qui accueillent les personnes les plus fragiles, les plus sensibles et les plus dépendantes, à savoir les bébés, ce type de politique se ressent très vite. Sans le recul nécessaire favorisant la prise de conscience de ces stratégies, le risque pour les professionnels serait de croire que ce sont eux qui ne sont pas «à la hauteur» dans leur travail. Le manifeste met donc l'accent sur la nécessité d'éveiller les consciences par rapport à la notion de soin et d'accueil dans un contexte où les défis socio-économiques poussent à une forme de rationalisation et de standardisation des pratiques d'accueil qui peuvent, si l'on n'y prend pas garde, contribuer à la déshumanisation des institutions.

10. CHAVEPEYER I. et KORAKAS A., *op.cit.*, p. 20.

11. *Ibid.*, p. 27.

12. MORISSON C., «La faisabilité politique de l'ajustement», Cahier de politique économique n° 13, Centre de développement de l'OCDE, 1996, p. 30. Cité par CONTE B., «La Grèce préfigure la Tiers-Mondialisation de l'Europe», 19 mars 2010. <http://www.cadtm.org/La-Grece-prefigure-la-Tiers>

Permettre une lecture systémique des émotions des professionnels et des jeunes enfants

Dans les groupes de travail que nous proposons au FRAJE à propos des émotions des professionnels, il est récurrent d'y rencontrer des puéricultrices inscrites par leur responsable sous le motif d'être «trop sensibles» et/ ou «incapables de gérer ses émotions»¹³. Or, la question des émotions des professionnels ne peut être traitée uniquement de manière individuelle. Si un professionnel exprime de manière très forte une émotion, il y a dans cette émotion une part personnelle mais aussi une part qui dit quelque chose de l'équipe. Pointer, isoler la personne dans son vécu émotionnel en la qualifiant d'hypersensible ou en la considérant comme incapable de gérer ses émotions, c'est perdre la part qui revient à l'équipe toute entière, hiérarchie comprise, et qui peut faire sens par rapport aux questions institutionnelles ou de dynamique d'équipe. Le regard systémique considère donc l'individu dans sa subjectivité, mais comme faisant partie et étant influencé par différents systèmes (familial, professionnel, social...). Ce que la personne éprouve et exprime signale parfois une souffrance qui peut aussi être celle d'un système.

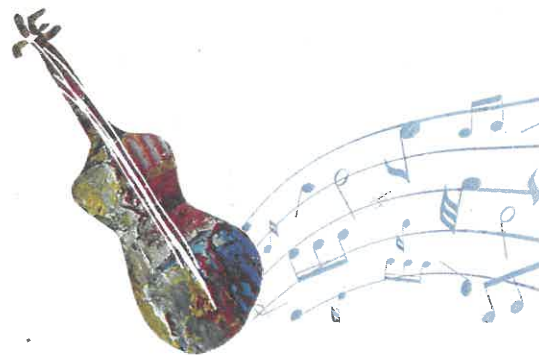
Soutenir les professionnels dans leur mission de soin, d'éveil et d'accueil en donnant des outils en matière de temps, d'espace et de langages

Si le travail de contenance des bébés par les professionnels a toute son importance, l'équipe elle-même a tout autant besoin d'être contenue et soutenue. Il s'agit, pour les institutions, d'**ouvrir des espaces**, de consacrer du temps et de trouver des langages qui offrent une fon-

ction contenant aux émotions et une base d'étagage à l'équipe et aux personnes.

Il y a les dispositifs qui peuvent être mis en place au-dedans de l'institution: organiser des réunions d'équipe régulières qui font sens ouvrira un espace de soutien continu à l'équipe. Observer les bébés et les enfants accueillis puis, discuter en équipe restreinte et envisager la question des émotions dans leur dynamique interactive offrira aussi un espace pour les émotions à la crèche. Utiliser le projet d'accueil comme outil permettra de soutenir le sentiment de «continuité d'être» professionnel. Analyser les problématiques rencontrées avec une lecture systémique ouvrira les perspectives et évitera de tomber dans le piège qui consiste à pointer une personne comme unique cause au problème. Enfin, engager l'équipe dans un processus de supervision offrira la possibilité à l'ensemble de l'équipe de travailler sur sa pratique avec l'aide d'une personne extérieure.

Certains dispositifs en dehors de l'équipe participent également à contenir les émotions qui circulent en son sein. Ainsi, les émotions des professionnels peuvent prendre place dans l'espace de formation continue à condition que les formateurs offrent un cadre qui permette de les accueillir et de les penser. Il s'agit alors d'installer sécurité et confiance pour les participants. Cela implique de porter une attention particulière à l'affiliation au groupe; de définir des balises qui permettent de percevoir la frontière entre la formation et le développement personnel ou la thérapie, entre le respect et l'irrespect, entre l'individu et le collectif; d'accueillir et d'identifier les mouvements d'affects en leur donnant du sens au niveau individuel et systémique; d'installer des disposi-



tifs permettant la recherche de solutions nouvelles par l'intelligence collective, c'est-à-dire en mettant le groupe en situation de co-construction; de créer un espace-temps intime de ressourcement pour que le professionnel puisse (re)trouver la possibilité d'être auteur de son projet professionnel.

Dans la formation de base, l'accent est également mis, aujourd'hui, sur les dimensions relationnelles et affectives dans le but d'améliorer l'accueil du jeune enfant: «*En février 2019, la Fédération Wallonie-Bruxelles a approuvé le décret relatif à la réforme des milieux d'accueil. Cette réforme vise le renforcement de la qualité des services d'accueil pour les enfants et les familles et justifie une révision de la formation des professionnels de l'accueil*»¹⁴.

Enfin, les espaces peuvent être plus personnels: «*Le bien-être au travail passe aussi par le soin que l'on s'octroie, en s'autorisant des espaces de liberté intérieure*»¹⁵. Ouvrir de tels espaces consiste à porter un regard éveillé sur soi, à reconnaître et poser ses limites, à faire une pause lorsque l'on n'est plus suffisamment à même de distinguer nos émotions de celles des autres ou encore, lorsque l'épu-

13. Propos tenus très courageusement dans les groupes de travail, en formation continuée.

14. CHAVEPEYER I. et KORAKAS A., *op. cit.*, p. 53.

15. *Ibid.*, p. 50.

sement professionnel se fait sentir. Il s'agit d'être bienveillant envers soi-même, de prendre soin de son corps, outil de travail de base du professionnel de l'accueil, de respirer, pour créer un espace intérieur et se relier à l'extérieur de façon plus harmonieuse.

Bien évidemment, envisager ces dispositifs en termes d'espaces pour les émotions va de pair avec le fait de **consacrer du temps** pour investir ces espaces. Prendre le temps permettra aussi de laisser se déployer les langages narratifs.

«Le rapport au temps est éminemment différent selon que l'on soit enfant ou adulte. L'enfant est dans le présent et l'intérêt qu'il porte à toute expérience se vit dans «l'ici et maintenant» du moment où elle se déroule. L'adulte, parent ou professionnel, court souvent derrière le temps, se sent en retard ou en manque de temps. Il peut être dans la difficulté de vivre les expériences dans le présent tellement son attention est régulièrement portée sur l'horloge. Bien entendu, beaucoup ressentent cela comme stressant.

Cette course prend sens dans cette société de l'immédiateté qui en demande toujours plus et toujours plus vite. Dans l'accueil du jeune enfant, il est pourtant préjudiciable pour la qualité de la relation de ne pas être pleinement disponible: être là physiquement, mais ailleurs psychologiquement ne permet pas à l'adulte de se relier adéquatement au tout-petit car la présence qui est alors offerte n'est pas suffisamment habitée et par la même occasion, le lien n'est pas suffisamment investi»¹⁶.

Prendre le temps permet aussi d'observer le jeune enfant et l'observation est un outil précieux pour connaître celui-ci. C'est dans le regard attentif que les gestes, les

expériences des enfants prennent du sens et se relient aux émotions. *«Le temps de ralentir le regard et de s'accorder aux rythmes des tout-petits qui, dans leurs jeux, explorent le monde avec une infinie attention dès lors qu'on ne les bouscule pas»¹⁷.*

«Qu'est-ce qui fait que, dans ce travail où il y a beaucoup de «même», le professionnel de l'accueil peut voir du différent, du singulier? Peut-être est-ce justement en mobilisant son empathie et en étant sensible à l'émotion qui habite l'enfant quand il conquiert son geste. C'est cette subtile alchimie qui peut se dégager des dialogues des corps en mouvement, des regards, des voix... ce partage d'émotions fait que le geste, même si d'apparence semble le même, prend un sens chaque fois nouveau car il peut exister dans la relation. C'est aussi dans ce regard empathique que le professionnel peut trouver du sens à son travail au fil du temps.

En accordant une juste valeur à l'observation de l'enfant, le professionnel parvient à maintenir vivant son intérêt pour les découvertes que réalise ce dernier. Cela lui donne également la possibilité de pouvoir s'émerveiller, de ne pas se laisser piéger par la routine du travail»¹⁸.

Finalement, il s'agit aussi de **trouver des langages** pour dessiner des contours aux émotions. Chaque être humain a besoin de faire part de son monde intérieur ; de trouver des langages pour mettre au-dehors, dans des formes acceptables et partageables, ce qu'il vit au-dedans. Pas n'importe quel langage, il faut *«des langages qui portent des qualités analogues à ce que l'on appelle la langue du récit: une forme narrative du langage, une forme gratuite du langage, une*

langue porteuse d'émotions, qui puise sa source dans des imaginaires singuliers, un langage porteur de cultures»¹⁹. Il ne suffit pas de commenter la vie émotionnelle du jeune enfant ou des professionnels avec des «tu es fatigué», «oh tu es fâché», ou encore «ce n'est pas grave, ça va passer». L'être humain, petit ou grand, doit aussi pouvoir trouver des nourritures affectives et culturelles qui narrent les expériences qu'il traverse et donnent des images à penser, des rythmes à éprouver, des récits à rêver... Les langages artistiques offrent un appui de choix pour que s'élaborent alors les émotions et la pensée. Faire place aux langages narratifs offre de nombreuses possibilités de mettre dans des formes acceptables et partageables son monde émotionnel intérieur et son imaginaire en mouvement.

En conclusion

Nous ne pouvons plus nous contenter de dire aux professionnels de l'enfance qu'ils doivent tenir la bonne distance pour garantir la qualité du travail relationnel. Il est encore moins acceptable de leur demander de déposer leurs émotions au vestiaire sans autre forme. Aujourd'hui plus que jamais, nous avons les moyens de donner des contours aux émotions dans les crèches en mettant en place des dispositifs en termes de temps, d'espaces et de langages. Cela permet de donner du sens au métier et de maintenir vivant le lien qui relie bébé, parents et professionnels.

16. *Ibid.*, p. 55.

17. *Ibid.*, p. 56.

18. *Ibid.*, p. 57.

19. *Ibid.*, p. 59.

Les émotions en médiation

entre souffles créatifs et élans audacieux

Nathalie PHILIPPART

Médiatrice agréée en matières familiale, civile, sociale et commerciale

Professeur invité de la Haute Ecole Bruxelles-Brabant (HE2B) sur le campus de l'Institut d'enseignement supérieur social de l'information et de la documentation (IESSID)

nphilippart@gmail.com

LES ÉMOTIONS SONT PRÉSENTES DURANT LE PROCESSUS DE MÉDIATION, QUE CE SOIT CELLES DES PERSONNES EN DÉSACCORD QUI SOLlicitent CE PROCESSUS DE RÈGLEMENT AMIABLE DE CONFLITS OU CELLES DU MÉDIATEUR. ELLES Y SONT LE TERREAU FERTILE DANS LEQUEL CE TIERS ET LES PARTENAIRES DU CONFLIT VONT PUISER LA FORCE DU CHANGEMENT ET LA CRÉATIVITÉ QUI LUI EST ASSOCIÉE. CETTE TRANSFORMATION OBÉIT À DES PRESCRITS MÉTHODOLOGIQUES ET DÉONTOLOGIQUES BIEN SPÉCIFIQUES.

Mots clés: médiation, émotion, communication, besoin, déontologie, conflit, relation, empathie

En guise d'introduction... Un instant de médiation

Il attend ce moment depuis 4 ans. Il est venu, main dans la main, avec la psychologue qui l'accompagne, lui et sa maman, pour apaiser l'absence de celui qu'il souhaite tant revoir. Il a rassemblé tous les cadeaux de fête des pères qu'il avait cachés avec précaution et amour sous son lit d'enfant de 9 ans. Il tient fort ce sac rempli de ces menus trésors qu'il lui offrira dès son entrée dans la salle. Pour faire honneur à cet homme, sa maman lui a mis son plus beau costume. La vie n'a épargné personne. Ni coupables, ni victimes, ses parents ont été pris dans la tourmente d'une mauvaise séparation et de son lot de problèmes économiques et sociaux. Ils ont refait leur vie chacun de leur côté. Depuis peu, la hache de guerre est enterrée et les avocats ont été relégués à d'autres dossiers. Le temps d'un

virage en médiation, ses parents ont emprunté le chemin de la paix. D'ailleurs, la porte s'ouvre enfin. Sa belle-mère apparaît, les mains pleines d'un gâteau à la crème, de jouets et de son demi-frère, qui deviendra peut-être son meilleur copain de jeu. Derrière, il y a Papa. Ses bras sont vides pour qu'il puisse s'y jeter et, en leur creux, fort s'y serrer.

Que d'émotions dans l'aboutissement de ce processus de médiation visant à mettre en place une entente amiable entre des parents, divorcés et ayant eu des difficultés à organiser un nouveau chapitre de leur vie. Aujourd'hui, les larmes de joie, de remords parfois, les fous rires et tendres silences ont remplacé les colère, peur, déception et tristesse pourtant bien présentes hier.

Une médiation débute, en effet,

souvent par la rencontre voire le choc d'esprits échauffés, de nerfs à vif ou de cœurs saignés à blanc. Accompagner la tristesse sans la nier, escorter les emportements sans les esquiver, rejoindre les déceptions sans pour autant les partager font partie de son patrimoine. Ce processus de règlement amiable des conflits entre personnes ne peut faire l'économie du vécu des émotions, celles des parties mais aussi celles du médiateur. Ceci induit implicitement que chaque médiation est unique, d'autant plus que chaque médiateur a ses propres parcours, créativité et pratiques.

La présente réflexion ne vise ainsi à partager que mon humble perception des affects qui traversent les médiations et leur utilisation dans le tissage de liens. Elle se base sur six années d'exercice de ce métier passionnant dans la commune de Molenbeek-Saint-Jean, nourries

également d'échanges avec d'autres professionnels aguerris ou en formation.

... L'enjeu relationnel, cœur du problème

La médiation est sollicitée, de manière volontaire ou sur le conseil d'un juge, par des personnes rencontrant un différend. Ce différend, s'il se compose d'un litige relatif à une question bien concrète d'ordre matériel ou réglementaire, est également et surtout pétri de tensions référant à des enjeux concernant leur relation et qui constituent ce que l'on nomme le conflit.

En effet, au-delà de l'objet de litiges tel la planification de la garde des enfants à convenir entre parents séparés, le bruit de la machine à laver du voisin, la réparation du sanitaire attendue par le locataire de son propriétaire tandis que ce dernier réclame l'entretien des communs par le premier, le dysfonctionnement des outils de travail déformant les tâches d'un employé ou l'arbre à élaguer, peut se cacher une forêt d'attentes et de frustrations profondes. Celles-ci sont parcourues de chemins sinueux où sont semés des malentendus, des mal-dits et non-dits mettant la relation en difficulté. Le médiateur, avec patience et habileté, se devra de déjouer ou dénouer ces mécontentements et insatisfactions: «Tout conflit est l'expression tragique d'un besoin insatisfait»¹ où, de fait, chacun se représente la réalité au travers de filtres divers et induits de ses croyances, valeurs ou encore expériences.

... Le médiateur, facilitateur de communication

Les personnes saisissent la médiation comme alternative d'apaisement à leurs problèmes plutôt que les voies judiciaires ou répressives car ils veulent y trouver un arrangement amiable ou ont l'espoir, parfois minime, que l'accalmie est encore possible et que les liens, subsistants ou pas, peuvent être préservés ou recréés.

Même si la médiation est une démarche consentie et engagée, ses prémisses, lors du premier rendez-vous, peuvent être l'ancre de regards qui se fuient, de visages fermés, de corps tendus. Tous les sens sont en éveil et en action. Dès l'entrée de jeu dans la salle de médiation, ces signes, non verbaux, témoignent d'une relation perturbée, de deux êtres ou plus qui n'arrivent plus à dialoguer ou, s'ils le font, s'y prennent mal et se font mal.

Facilitateur de communication, le médiateur propose un cadre de circulation de la parole qui permet à chacun d'exprimer son récit et son cheminement dans le conflit. Le cadre de narration, dont le médiateur est garant, est contraignant en vue, presque paradoxalement, d'être libérateur. Il invite les personnes à se taire pour mieux parler, à entendre pour mieux être compris. Quand l'un expose sa vérité, l'autre l'écoute, sans l'interrompre malgré que la version qu'il est amené à saisir ne soit pas la sienne, du moins pas tout à fait. Chacun est convié à s'exprimer à tour de rôle, équitablement, et à s'approprier cette parole à la première personne du singulier. Le «je» est préféré aux «tu» et «vous». D'ailleurs, phonétiquement «tuetvous» ne fait pas



partie du vocabulaire de la médiation ... :o).

Nouveau pour certains, incongru pour d'autres, ce cadre peut, au premier abord, être insupportable : les retrouvailles avec le partenaire de conflit sont sources d'émotions difficiles à gérer. Certains peuvent en venir à quitter la pièce ou demander une pause pour apprivoiser tous ces paramètres inédits. Elle n'est pas aisée cette présence à l'autre et il n'est pas simple ce cordon de paroles pourtant presque sanitaire. Il permet, en effet, à chacun de faire part de son récit mais aussi de son ressenti, parfois vif, dans un espace et un temps bienveillant. Le processus se déploie, de plus, dans un lieu confidentiel, où chaque partie a sa place, sans piédestal ni pour elle, ni pour le médiateur, duquel chacun est équidistant. Cette première étape de narration est indispensable dans le processus de médiation et l'expression des émotions y est primordiale. Les mots de chacun y sont accueillis par le médiateur mais aussi leurs silences, ces écrans où se déposent aussi les émois.

... Les émotions, une mise en mouvement vers les besoins

L'émotion, comme l'illustre son étymologie latine «motio» signifiant «mouvoir», a ce pouvoir de mettre en mouvement. A la différence de la

1. ROSENBERG B. Marshal, Dénouer les conflits par la Communication Non Violente, éd. L'Influence, 2006 : p. 41

La médiation a en effet, grâce aux émotions, un champ fertile à cultiver pour surmonter l'obstacle des vérités quasi sacrées de chacune d'elles [les parties] et ne pas se fourvoyer dans leur détricotage. Il ne doit pas, comme le ferait un juge qu'il n'est pas, trancher entre l'un qui aurait raison et l'autre tort.

Non, tout cela est épargné au médiateur grâce à ces ressources primordiales que sont les émotions et qui sont les coffrets des besoins de chaque partie, de ce qui les active, de ce qu'elles attendent.

passion qui évoque une souffrance subie (pathos), de la sensation qui est une information donnée par nos sens et le sentiment qui reste de l'ordre de la pensée, l'émotion est active et se manifeste de manière visible, physique: le rire, le chagrin, la voix qui s'emporte, les mains qui s'agitent, les pieds qui trépignent, le visage qui rougit ... Le médiateur est présent pour les accueillir, les capter, les décrypter et les nommer. Cet homme qui pleure celle qui lui demande le divorce après vingt ans de vie commune; cette voisine qui, vu les bruits qui traversent ses murs, ne dort plus, en arrive à perdre son travail et craint, davantage encore confinée chez elle, de sombrer dans la folie ou la dépression; ce volcan qui explose sa lave de colère quand les insultes de l'autre salissent sa mère... Le médiateur les attrape en plein vol. Il les reformule de manière convenue afin de les rendre audibles, accessibles. Il se risque à traduire les maux exprimés en des mots ou silences, malheureux ou heureux, à charge des parties de valider ou non la compréhension, par ce tiers, de leurs expressions verbales et non verbales et de rectifier si nécessaire.

Mais surtout, tel un prestidigitateur, le médiateur se livre à l'exercice dif-

ficile de faire apparaître les intérêts respectifs derrière les positions bien campées de chaque personne. La médiation a en effet, grâce aux émotions, un champ fertile à cultiver pour surmonter l'obstacle des vérités quasi sacrées de chacune d'elles et ne pas se fourvoyer dans leur détricotage. Il ne doit pas, comme le ferait un juge qu'il n'est pas, trancher entre l'un qui aurait raison et l'autre tort. Non, tout cela est épargné au médiateur grâce à ces ressources primordiales que sont les émotions et qui sont les coffrets des besoins de chaque partie, de ce qui les active, de ce qu'elles attendent.

En se faisant réceptacle des émotions et interprète des besoins, le médiateur se fait *passer de compréhension*² et renforce la capacité de raisonnement des personnes. De manière presque inattendue, les regards se croisent à nouveau, ceux de chiens de faïence se font moins fréquents: les partenaires du conflit se re-connaissent et re-font connaissance. Ils sont prêts à expérimenter l'altérité, à se laisser mutuellement toucher par des perceptions et attentes différentes. Besoin d'avoir sa place de père et besoin de faire entendre ses craintes de mère, besoin de calme et repos la nuit et

besoin d'un temps pour ses activités ménagères, besoin de sécurité et de respect

au travail et besoin d'assumer ses responsabilités d'entrepreneur, besoin de confort pour la famille et besoin d'entretien du patrimoine, besoin d'intimité, d'autonomie, etc. Ils se découvrent des besoins différents mais aussi partagés. Ils prennent conscience de points communs voire se construisent une nouvelle version de l'histoire, approuvée par chacun. Par ce biais, ils trouvent des solutions, façonnent, de manière créative, une entente et de nouveaux vivre et faire ensemble. Le processus de médiation, qui s'étale sur plusieurs rencontres et s'échelonne selon différentes phases, peut aboutir à un accord verbal, voire être scellé par une convention écrite³ selon les souhaits des parties.

... De l'empathie du médiateur

Pour capter les émotions des autres,

2. Paraphrase de Michèle Guillaume Hofnung, professeure de droit public, responsable du DU de médiation de l'Université de Paris 2 et vice-présidente du Comité des droits de l'homme de la Commission nationale française pour l'UNESCO in http://www.irenees.net/bdf_fiche-entretien-66_fr.html

3. Cette convention écrite peut être homologuée par un juge si le médiateur est agréé.

Le scellé de l'entente et l'expression des émotions sont parfois surprenants. J'ai eu à accompagner, durant quelques années, une situation familiale où un fils et sa mère, tous deux artistes, ont saisi l'occasion de la médiation pour tenter de s'écouter à nouveau, se comprendre et renouer des liens après nombre d'années difficiles et tourmentées. Peut-être sous le coup de ma propre émotion induite par les leurs et l'apaisement qu'ils venaient de trouver, je leur ai proposé de me rejoindre, tout en gardant la confidentialité du processus, quelques heures plus tard à une animation de peinture en cercle⁴. Durant près de deux heures, l'accord, conclu le matin, a été représenté, esquissé, gravé non pas au travers de mots - ils étaient rares et tout avait été dit, mais au travers de couleurs et de coups de pinceaux, ponctués de regards complices, de gestes attentifs et de fous rires. Ce chef d'œuvre décore aujourd'hui le mur de l'appartement du fils. Il rappelle un moment intense d'expression créative, de retrouvailles mais aussi tous leurs efforts d'engagement de chacun dans le processus de médiation. Il est à pointer l'originalité de ce processus de médiation qui se termine par l'expression artistique de l'entente mais aussi des émotions.

lès récolter et tenter de gratifier, sans vaciller, le fruit de leurs échanges et affects, le médiateur se laisse traverser par elles sans en être submergé. Pour pouvoir les cueillir et les utiliser, il monte au balcon et se met à distance, tout en y restant connecté. Autrement dit, il fait preuve d'empathie. Tourné vers les autres et non vers lui-même, il est comme un paisible observateur sur le bord d'une berge, qui se concentre sur le courant des souffrances et points de vue qui lui sont exposés. Il les harponne délicatement sans se

laisser emporter par le flot, voire leurs tourbillons. Il ne les éprouve pas, ce serait alors de la sympathie, mais ressent la vibration du filet de pêche et prend conscience de ce que la personne vit. Il relance sa ligne de temps en temps pour reformuler et vérifier qu'il a bien identifié le ressenti et au-delà les intérêts, préoccupations et motivations des personnes.

Le médiateur est présent à l'autre dans l'instant. Son empathie se nourrit d'une écoute active, essentielle pour l'expression de chacun et la perception de leurs conceptions.

... et de sa déontologie

Dans cette écoute active, le médiateur se distingue des autres intervenants et travailleurs sociaux. Il accueille, en effet, en toute indépendance, les opinions émises par les parties sans les juger: il fait abstraction de ses propres convictions.

Il ne donne pas son avis et reste neutre⁵: il ne peut donner de conseils, orienter l'issue ou augurer que tout ira bien ou pas. Il ne prend pas parti: il est impartial ou plutôt multipartial en voulant rejoindre chacun où il se trouve.

Ces principes déontologiques d'indépendance, de neutralité et d'im(multi)partialité sont un terrain bienveillant et propice pour que prenne ou reprenne le dialogue, initialement perturbé ou rompu. Le processus de médiation mis en place ravive progressivement les disponibilités et les potentialités de chacun à accueillir les points de vue et messages de l'autre. Les esprits se détendent et s'ouvrent. Les curseurs de perception bougent et se décentrent pour se laisser toucher par celles de l'autre et se rallier à lui dans une perspective commune.

... «Le plus grand voyageur est celui qui a su faire une fois le tour de lui-même» (Confucius)

Le médiateur a lui aussi son chemin de vie, parsemé d'épreuves, de failles et de joie. Ce parcours lui sert pour nourrir son savoir, son savoir-faire et son savoir-être ... à condition qu'il ait pu «faire le tour de lui-même» ! Pour aller à la rencontre de l'autre, il se doit, d'avoir fait une sorte d'introspection et être allé à sa propre rencontre et celle de ses forces et faiblesses. Il doit non seulement être conscient de ses vulnérabilités et talons d'Achille mais aussi avoir calmé et cicatrisé en profondeur ses éventuelles plaies. Cette précaution est indispensable pour ne pas, au cours du récit d'une partie, ressentir une vibration qui viendrait aviver, voire rouvrir une blessure dont la douleur risquerait de le déstabiliser. Semblablement, un contexte qui risque de troubler l'écoute active, s'il

4. A l'occasion de la semaine de la médiation, le Réseau des Services publics de médiation de conflits interpersonnels de la Région de Bruxelles-Capitale, en lien avec la STIB, la Commission fédérale de médiation et le Forum belge de la prévention et de la sécurité urbaine, s'est joint aux «Ateliers pARTage» pour promouvoir la médiation et à son animation d'art social(B)le de peintures en cercle, concept initié par l'artiste Blaise Patrix (www.blaisepatrix.com).

5. Le médiateur peut toutefois sortir de sa neutralité en cas de maltraitance et de troubles à l'ordre public.

ne peut être surmonté, autorise le médiateur à reporter ultérieurement un rendez-vous. La résonance d'événements tels les attentats ou, plus récemment, l'anxiété induite par la crise sanitaire du Covid-19 légitiment le médiateur à se mettre en pause le temps de se remettre de ses propres émotions afin de pouvoir, ensuite, respectueusement se mettre à nouveau à l'écoute et au service d'autrui.

Même si, bien humainement, il ne peut cacher parfois l'effet produit par ce qui lui est confié, il doit rester un étai sur lequel les personnes peuvent s'appuyer pour s'exprimer, vider leurs sacs de nœuds ou de cailloux. Il est la charpente du déroulement de la médiation, une charpente idéalement durable le temps du processus et au plus juste, toujours dans son souci d'indépendance, de neutralité et d'impartialité. Comment réagirait, en effet, le voisin ou l'ex-conjoint s'il voyait, en une éventuelle émotion du médiateur, une affinité de ce dernier avec son partenaire de conflit?

Ne pas vouloir pour l'autre

Le médiateur est ainsi ce tiers qui porte sans supporter l'un plus que l'autre mais aussi sans transporter sa propre histoire dans celles des autres ou inversement. Les récits qui lui sont amenés viendront, sans doute, faire écho à certaines de ses tranches de vie. Mais c'est une résonance momentanée ou circonscrite à quelques points communs, sans plus ! Ces similitudes s'insèrent dans une histoire unique qui n'est pas transposable. Cette précaution de ne pas croire que le vécu de l'un ou l'autre est le sien est aussi importante que la distance à maintenir à l'égard des émotions tout en vibrant avec elles. C'est une vigilance de tous les instants qui évite, de plus, l'écueil de vouloir à la place de

l'autre, d'envisager ce qui est bon ou pas pour lui, de porter une demande qui ne sera pas celle de la personne mais la sienne. Cette distanciation est également bien utile, dans le cas extrême où une partie s'en prend au médiateur : à nouveau, ce n'est pas la personne du médiateur et son histoire personnelle qui sont visées mais son rôle professionnel du moment. Les formations continues, interventions et supervisions sont, à cet égard, des soutiens de premier ordre pour tout médiateur afin qu'il puisse, lui aussi, évacuer un trop plein d'affect ou déposer ses sentiments d'impuissance voire d'échecs.

Au fond de nous, nous imaginons sans doute ce que les personnes en conflit pourraient faire pour l'apaiser ou régler le litige. Nous en avons bien une petite idée, voire même de nombreuses. Mais le médiateur n'a pas à avoir de projet pour elles. Bien sûr, lorsque cet enfant de 9 ans se jette dans les bras de son père, le médiateur peut ressentir et partager au fond de lui les larmes de joie, leurs fous rires et leurs tendres silences. Toutefois, il n'en porte pas l'enjeu personnel. Si la tournure des événements avait été autre et les volontés des parents différentes, le médiateur se serait mis à disposition des personnes, en respectant leurs volontés, compétences et ressources.

Pour ne pas conclure... un catalyseur majeur et (dé)mineur...

Il en est de même lorsqu'un processus de médiation n'est pas mené jusqu'à son terme : le médiateur a une obligation de moyens et non de résultats. Ces derniers appartiennent aux personnes qui le sollicitent. Celles-ci restent maîtres de leur vie et sont le moteur du processus qui leur est, il est vrai, exigeant

car il demande qu'elles s'y investissent. Le médiateur, dans un lâcher-prise non évident mais nécessaire, n'en est que l'humble catalyseur. Il désamorce les pièges de certains mots et gestes. Il démine les émotions trop intenses. Tel un mineur aussi, il explore et creuse les galeries de pans de vie parfois bien obscurs et amène les parties à les éclairer sous un autre jour. Il les incite discrètement à réguler leur respiration selon son souffle plus serein. L'huile sur le feu devient huile de rouages.

Cette métamorphose mentale, parfois physique, est la transformation d'une crise en opportunité et fait écho aux marches gravies tout au long de la médiation, processus souple mais aux escales bien définies. Cette évolution est le fil conducteur de son travail. Le conflit, s'il peut être difficile à vivre, peut aussi être source de changement positif. « Toutes les tempêtes ne viennent pas gâcher votre vie, certaines viennent nettoyer votre chemin » pourrait-on dire.

Convaincu des ressources et compétences que recèlent les personnes en conflit dans la responsabilité de leur vie, le médiateur s'attèle à dépister leurs potentialités, les valoriser, les faire considérer et estimer. Même au fond du puits le plus profond réside, en effet, une pépite, celle de l'humanité de chacun. Le médiateur les récolte dans sa hotte, avec humilité, et s'enrichit, à chaque rencontre, de ces êtres dans la vie desquels il ne fait que passer. Ma seule certitude est, dès lors, que je n'aurai jamais fini d'apprendre d'eux.