



Mémoire de fin d'études pour l'obtention du diplôme HES d'assistante sociale

Comment les travailleurs sociaux continuent-ils le lien avec un client alors qu'ils sont en résonance ?

Varuna MOSSIER

Mémoire dirigé par Emmanuel Solioz

Janvier 2009

Mots clefs :

Résonance - distance professionnelle - lien professionnel – empathie – congruence – authenticité - travailleurs sociaux – émotions - mythe du Sauveur - archétype du guérisseur-blessé.

Un grand merci à :

Mon directeur de mémoire, Emmanuel Solioz, qui m’a conseillé tout au long de cette recherche.

Aux six travailleurs sociaux qui ont accepté d’être interrogés sur leur pratique professionnelle.

Aux deux assistantes sociales personnes ressources qui m’ont aidée à trouver des pistes pour ma problématique.

A ma collègue de travail ainsi qu’à ma mère qui ont pris le temps de lire mon travail.

Les opinions émises dans ce travail n’engagent que leur auteur.

Abstract

A l'heure où la fonction de l'assistant(e) social(e) est en plein changements en raison des pressions politiques, le sujet traitant des résonances apporte des éléments de réflexions sur la définition du travail social. Dans une relation professionnel-client, l'histoire du client peut faire vibrer des souvenirs chez le professionnel provoquant de fortes émotions. Ce travail aborde plus précisément les moyens concrets mis en œuvre par les professionnel(le)s pour pouvoir continuer une relation avec un client alors qu'ils ressentent des résonances plus ou moins fortes.

La problématique de cette recherche vise à comprendre comment les résonances du professionnel influencent la distance professionnelle avec son client. Le cadre théorique a permis d'élaborer les quatre hypothèses suivantes. La première est que les assistants sociaux arrivent à identifier la résonance, à prendre conscience qu'ils sont en résonance à un certain moment donné ; la deuxième se situe au niveau de la possibilité qu'ils se donnent d'arrêter un entretien ; la troisième tient dans la ressource que représente l'écoute de ses collègues ; la dernière s'inscrit dans la capacité de donner du sens à ce qu'ils ressentent.

Comme l'objectif était d'étudier le vécu des assistants sociaux face à la résonance, la méthode qualitative a été retenue et des entretiens semi-directifs ont été menés afin de laisser aux professionnels une certaine liberté d'expression. L'analyse a été basée sur les thématiques retenues.

Malgré la complexité du concept de la résonance, les professionnel(le)s connaissent et usent de moyens pour pouvoir continuer le lien avec leurs clients lorsqu'ils sont en résonance, ce qui corroborent les hypothèses formulées.

De cette recherche sont ressorties principalement trois pistes d'action pour les professions du travail social. La première est l'aménagement de la formation afin de permettre aux futur(e)s professionnel(le)s de faire un travail sur soi. La deuxième est la création ou la valorisation de commission du personnel afin de défendre le travail dit réel. La dernière est la possibilité de se filmer lors d'entretiens réels ou fictifs afin d'être plus conscients de leurs réactions non verbales en lien avec la résonance.

Table des matières

1. INTRODUCTION	6
2. LES MOTIVATIONS.....	8
2.1 LES RAISONS PERSONNELLES DU CHOIX DE CETTE THEMATIQUE.....	8
2.2 LES RAISONS PROFESSIONNELLES.....	10
3. LA PROBLEMATIQUE	13
3.1 DESCRIPTION DE LA PROBLEMATIQUE.....	13
3.2 OBJECTIFS DE LA RECHERCHE.....	14
3.2.1 <i>Objectifs théoriques</i>	14
3.2.2 <i>Objectifs de terrain</i>	14
3.2.3 <i>Objectif d'action</i>	15
4. CONCEPTS THEORIQUES	16
4.1 EVOLUTION DU TRAVAIL SOCIAL VERS UNE PRISE EN COMPTE DES RESONANCES DANS LA RELATION D'AIDE	16
4.2 ESSAI DE DEFINITION DE LA RESONANCE.....	19
4.2.1 <i>Concepts proches du terme de résonance</i>	21
4.2.1.1 Le transfert – le contre-transfert.....	22
4.2.1.2 L'identification.....	24
4.2.1.3 La projection.....	25
4.2.2 <i>Concepts de Rogers liés à la résonance</i>	26
4.2.2.1 L'empathie.....	27
4.2.2.2 La congruence.....	28
4.2.2.3 L'authenticité.....	29
4.3 L'ARCHETYPE DU GUERISSEUR-BLESSE	31
4.4 LA DISTANCE PROFESSIONNELLE	32
4.5 LE MYTHE DU SAUVEUR	37
4.6 LES FONCTIONS DES RESONANCES	38
4.7 LES LIMITES DES RESONANCES	42
5. HYPOTHESE DE RECHERCHE.....	45
5.1 INTRODUCTION	45
6. METHODOLOGIE	47
6.1 TERRAIN DE RECHERCHE	47
6.2 L'ECHANTILLON	48
6.3 L'APPROCHE QUALITATIVE	49
6.4 L'ENTRETIEN COMME MOYEN DE RECOLTE DES DONNEES	51
6.5 LA GRILLE D'ENTRETIEN COMME OUTIL DE RECOLTE DES DONNEES	52
6.6 EXPLICATIONS SUR LE DEROULEMENT D'UN ENTRETIEN	53
6.7 ETHIQUE	54
6.8 LIMITES DE L'OUTIL DE RECUEIL DES DONNEES.....	54
7. L'ANALYSE DES DONNEES	56
7.1 L'ANALYSE DE CONTENU COMME METHODE D'ANALYSE DES DONNEES.....	56
7.2 ETAPES DE L'ANALYSE DE CONTENU	57
7.2.1 <i>Préparation des données</i> :	58
7.2.2 <i>Analyse thématique</i> :	58
7.3 RESULTATS DE L'ANALYSE PAR THEMATIQUE	59
8. LA SYNTHESE	81

8.1 VERIFICATION DES HYPOTHESES	81
8.2 ARGUMENTATION DE L'ECART ENTRE LES HYPOTHESES ET LES DONNEES ANALYSEES.....	85
8.3 LES LIMITES, LES DIFFICULTES ET LES BIAIS RENCONTRES	87
9. COMMENTAIRES GENERAUX.....	89
9.1 L'ENVIE OU LE BESOIN DE FAIRE CONNAITRE CES RESONANCES.....	89
9.2 LA DISTINCTION ENTRE LA RESONANCE ET D'AUTRES ETATS	90
10. CONCLUSION	92
10.1 REPONSE A LA QUESTION DE DEPART	92
10.2 PERSPECTIVES ET PISTES D'ACTION	93
10.3 QUESTIONNEMENTS.....	96
10.4 REFLEXION PERSONNELLE	97
11. BIBLIOGRAPHIE	98
11.1 OUVRAGES.....	98
11.2 MEMOIRE DE FIN D'ETUDES	99
11.3 ARTICLES DE PERIODIQUE	100
11.4 PAGES WEB	100
11.5 DICTIONNAIRES	101
11.7 DIVERS	102
12. ANNEXES	104

1. INTRODUCTION

Le phénomène de résonance inconsciente ou fantasmatique a été particulièrement étudié entre les années 1960 et 1990 par des grands psychanalystes tels que Didier Anzieu, René Kaës et Alberto Eiguer, entre autres. Il a ensuite été utilisé dans les sciences humaines pour décrire l'écho que le vécu de la personne fait naître en une autre personne lorsqu'ils sont en lien. Il s'agit donc un phénomène qui n'est pas récent mais qui est d'actualité. Il concerne tous les professionnels de la relation d'aide, dans un premier temps, ainsi que toutes les personnes qui travaillent en lien avec des êtres humains avec plus ou moins de conséquences importantes, dans un second temps.

Il est pertinent d'aborder ce sujet en cette période de bouleversement des rôles de l'assistant(e) social(e) travaillant au sein de l'action sociale en Suisse en 2009. Avec la volonté politique de contrôle et de restriction budgétaire, le travail social comprenant principalement la création du lien, sa continuité et une certaine éthique de la pratique est en train d'échapper aux travailleurs sociaux sous cette pression politique. La thématique des résonances fait écho à cette volonté que les professionnels de l'action sociale affichent de conserver la partie humaine de leur travail afin de ne pas devenir de simples automates du social.

Il me paraissait essentiel de m'interroger sur les outils et les moyens que les travailleurs sociaux ont mis en place pour continuer une relation alors qu'ils sont dans une situation de résonance. Au vue des changements annoncés plus haut, nous serons de plus en plus appelés à faire valoir le côté humain de la relation dont les résonances en font partie. Etant donné que chaque travailleur social est à un moment donné confronté à des effets de résonance, il devra alors posséder des ressources pour traverser ces émotions difficiles.

Par mon travail de recherche, je vais questionner les intervenants sociaux sur leurs pratiques par rapport à la résonance et plus particulièrement sur les raisons qui les poussent à continuer une relation avec un client malgré les résonances qu'ils

peuvent ressentir. Ce mémoire porte spécifiquement sur les outils pratiques des travailleurs sociaux pour faire face à la résonance.

Cette recherche débute par les raisons qui m'ont amenée au choix de cette thématique puis il enchaîne sur la construction de mon objet de recherche. Le chapitre suivant est le développement du cadre théorique. Vient ensuite la partie de vérification sur le terrain. Il continue sur une phase de méthodologie et d'analyse pour finir avec la synthèse et la conclusion.

Au vue de la complexité et l'ampleur de cette thématique, j'ai dû cibler des aspects qui me paraissaient utiles et concrets pour des professionnels qui auraient des doutes sur leurs pratiques. Sans prétendre apporter de nouveaux éclaircissements sur le sujet, j'espère que ce travail suscitera une prise de conscience de ces états complexes vécus par le professionnel afin que les personnes touchées de près ou de loin restent attentives à ce phénomène et ne le sous-estiment pas.

2. LES MOTIVATIONS

Dans ce chapitre, je vais exposer les raisons personnelles qui m'ont incitée à choisir le thème des résonances en faisant une synthèse des expériences professionnelles. Dans un deuxième temps, je passerai en revue les raisons professionnelles de ce choix en expliquant succinctement la composition et la nature du métier d'assistante sociale.

2.1 Les raisons personnelles du choix de cette thématique

Lorsque j'ai réalisé mon stage probatoire dans un établissement médico-social pour personnes âgées en tant qu'aide infirmière, j'ai été confrontée à la problématique de la distance professionnelle. En effet, j'ai lié des liens forts avec les résidentes en négligeant de conserver une certaine distance. Je voyais en elles des sortes de grands-mamans et non des personnes dont j'avais la responsabilité et auxquelles je devais prodiguer des soins. Ce manque de distance s'est surtout manifesté dans l'affection que je leur portais qui était physiquement et quantitativement inadaptée. Effectivement, je les prenais dans mes bras comme si elles faisaient partie de ma famille. Ce contact corporel trop proche m'a empêchée de les voir comme des usagers dont je devais m'occuper.

En d'autres termes, en les traitant comme si elles étaient mes grands-mamans, je n'ai pas su garder une distance émotionnelle. Quand j'ai fini mon stage, j'ai vécu la séparation avec les résidentes comme une déchirure et certaines d'entre elles l'ont aussi mal vécu. Je me suis rendue compte que je me suis trop impliquée personnellement ce qui a eu comme conséquence un mal être lors de mon départ.

En résumé, ce stage m'a permis de me sensibiliser à l'importance de la distance professionnelle dans les métiers relationnels lorsqu'en tant que professionnels, nous ressentons une affection particulière et importante pour des usagers.

J'ai effectué ma première période de formation pratique dans un centre d'accueil pour personnes toxico-dépendantes où j'ai observé que je ne mettais pas la même distance selon les résonances que je pouvais avoir face aux usagers. Effectivement, je me sentais plus proche des gens qui avaient un vécu ou des caractéristiques qui me touchaient soit parce que j'avais vécu le même genre d'expérience soit parce que j'étais en train de le vivre. Il y a deux expériences qui ont été significatives.

La première est la rencontre avec une jeune femme indienne – que j'appellerai Sarah¹ - qui a été adoptée. Ayant été aussi adoptée, ce point commun m'a attirée vers elle. J'ai essayé d'entrer tout de suite en lien avec elle car je me sentais déjà très proche d'elle. Je voulais aussi savoir de quelle façon elle avait vécu son adoption car je voulais trouver une personne qui aurait passé des moments difficiles comme ce fut le cas pour moi. J'étais en quête de réparation de mon passé ce qui m'a fait perdre complètement la distance indispensable entre elle et moi pour pouvoir lui apporter une aide saine.

Le deuxième est le cas d'un jeune homme - Cédric² - qui m'a touché par sa grande sensibilité à la musique. Étant donné que je suis passionnée de musique, je me suis rapprochée très vite de lui. D'ailleurs, ma praticienne formatrice m'a fait remarquer que le fait d'avoir un comportement nettement plus proche avec certaines personnes pouvait être mal vécu par les autres usagers.

J'ai terminé ma formation par un stage dans un centre d'accueil pour femmes victimes de violences conjugales et/ou familiales. Étant donné que j'ai été touchée personnellement par la problématique de la violence, j'ai rencontré des difficultés à accompagner ces femmes. J'étais tellement proche de ce qu'elles pouvaient vivre que je n'arrivais pas à entreprendre des interventions. J'étais comme paralysée par leur problématique ce qui m'empêchait de me montrer empathique.

En conclusion, depuis que j'ai fait ces trois stages, une question de fond me passionne, à savoir dans quelle mesure le vécu du professionnel interfère dans la relation avec son client. C'est pour cette raison que j'ai rédigé mon rapport de stage

¹ Prénom fictif

² Prénom fictif

sur le concept du guérisseur blessé, concept que j'aurai l'occasion de développer dans ma problématique.

Suite aux expériences professionnelles que j'ai décrites plus haut, je me suis rendue compte que les résonances et la distance professionnelle constituent des concepts qui non seulement m'intéressent vivement mais aussi qui m'ont posé problème lors de mes expériences pratiques. Étant donné que ces deux notions ont été liées dans mon vécu professionnel, il m'est apparu important de les étudier pour avoir des pistes pour la suite de mon parcours et aussi pour en donner à d'autres personnes concernées.

Le questionnement sur l'influence du vécu personnel du professionnel sur la relation avec son client est un vaste sujet. C'est pourquoi j'ai choisi de traiter une partie du sujet qui est la manière de continuer à être en relation avec l'utilisateur alors que nous sommes pris dans des émotions fortes.

2.2 Les raisons professionnelles

Le métier d'assistante sociale comporte plusieurs facettes selon le lieu où la professionnelle exerce. De manière générale, il y a deux sortes de domaines que tout(e) assistant(e) social(e) pratique, à savoir un certain travail administratif et le travail relationnel. Évidemment, ces domaines ne se dissocient pas de manière claire car la collaboration entre le professionnel et son client dans l'accomplissement de certaines tâches administratives implique l'établissement d'un lien entre ces deux personnes. Inversement, excepté quelques institutions où l'assistant(e) social(e) aurait des actions plus thérapeutiques, il est rare que, dans le lien professionnel créé, l'assistant(e) social(e) n'ait pas quelques fonctions administratives à fournir pour l'utilisateur. Pour effectuer des travaux administratifs, les outils du professionnel sont d'ordre matériel, voire des ressources humaines telles que le travail en réseau ou les compétences d'une collègue. Depuis la création du lien jusqu'à la séparation, l'assistant(e) social(e) accompagne son client non seulement avec ses outils et compétences acquis lors de sa formation et ses diverses expériences professionnelles mais surtout avec sa propre personne, à savoir son caractère, ses

préjugés, ses émotions, son vécu personnel, etc... Pour pouvoir accueillir, comprendre et accompagner ses clients, il a des outils relationnels tirés de la pratique de certaine thérapie comme les attitudes de Rogers, différentes techniques de communication, des connaissances théoriques sur diverses problématiques ainsi qu'une compréhension de certains aspects de la psychologie humaine telle que le transfert, la projection,... Il existe d'autres modèles qui influencent les pratiques de la relation d'aide dans le travail social mais la pensée humaniste de Rogers est intéressante car elle prend en compte l'interaction entre le professionnel et l'utilisateur ainsi qu'une utilisation de l'empathie dans la pratique de la relation d'aide au sens large.

Lors de mes différentes lectures sur la relation d'aide en service social, le concept d'empathie était régulièrement expliqué et utilisé comme outil relationnel. En effet, pour pouvoir aider une personne, il est important de comprendre sa problématique mais aussi d'avoir assez de recul par rapport à celle-ci pour ne pas être paralysé par les émotions inhérentes à ce problème et pour trouver des pistes d'intervention. Rogers résume l'empathie comme suit : « *Ressentir l'univers particulier du client comme si c'était le sien propre, mais sans jamais oublier la restriction qu'implique le « comme si », c'est cela l'empathie, et elle semble indispensable à la thérapie*³ ». Si en tant que professionnels, nous voulons aider le client dans ses difficultés et problèmes, nous devons savoir intellectuellement de quel problème il s'agit mais aussi nous devons ressentir dans quelles émotions, sentiments et univers intérieur le client évolue. De cette manière, nous lui donnerons le sentiment d'être une personne qui comprend ce qu'il vit. Une collaboration est possible car la personne va se sentir de plus en plus en confiance dans la relation.

Un deuxième point à relever sur le métier d'assistant(e) social(e) et, plus globalement, sur le travail social est la nature de cette profession. En effet, ce travail se situe au carrefour de plusieurs branches, à savoir la psychologie, la sociologie, le droit, l'administration, ... Les travailleurs sociaux ont une pratique où se mêlent les connaissances de ces disciplines. La littérature sur les différentes problématiques liées à cette pratique est enrichie par le fait que ses auteurs proviennent de différents

³ ZIMRING, F., Carl Rogers. *Perspectives : revue trimestrielle d'éducation comparée*, 1994, vol. XXIV, n°3/4, pp. 429-442.

milieux professionnels comme la psychothérapie par exemple. A son niveau, ce travail permettra assurément d'enrichir les travaux sur le travail social écrits par des travailleurs sociaux mais aussi de répondre peut-être à de futurs questionnements d'assistants sociaux. Du moins, le fait d'avoir fait des recherches et des entretiens auprès de professionnels sur le terrain apportera un éclairage pratique à cette problématique.

En conclusion, au cours de ma formation et de ma vie personnelle, j'ai eu l'occasion d'ouvrir mon champ de connaissances sur la relation d'aide. Tout d'abord, j'ai découvert que les psychothérapeutes doivent faire une thérapie durant leur parcours professionnel dans un but formateur. Par la suite, lors d'un cours sur la façon de mener un entretien et la relation d'aide, Anne-Marie Cajeux⁴ nous a recommandé d'en faire une afin d'être des personnes aidantes et non des personnes qui veulent réparer leur passé. Elle nous a dit une phrase qui est intéressante pour mon sujet, à savoir :

« Nous ne sommes pas responsables de notre enfance, par contre nous sommes responsables de ce que nous faisons des expériences de notre enfance. »

En tant que future professionnelle, si je décide de ne pas travailler sur mon passé, je risque de me retrouver devant des personnes dont le passé va faire résonances chez moi. C'est une première étape que de prendre conscience de l'influence de son passé dans l'interaction avec l'utilisateur. Ce sujet a d'ailleurs été traité par deux de mes collègues de l'Ecole d'études sociales et pédagogiques de Lausanne dans leur mémoire⁵. Je me suis rendue compte dans un premier temps qu'être consciente de mes émotions était une aide. Cependant, je me suis demandée quelles étaient les composantes inhérentes à la relation d'aide qui avaient une influence sur la manière de continuer à garder le lien malgré les fortes émotions.

⁴ Intervenante sociale à la Haute école valaisanne santé-sociale. 2004

⁵ CADLINI, T., SANDOZ, C., Résonances dans la relation d'aide : piège ou outil de travail ? ou comment franchir ce vaste fleuve dans le paysage vallonné du travail social ? Lausanne, EESP, 1998.

3. LA PROBLÉMATIQUE

3.1 Description de la problématique

Pour pouvoir comprendre la problématique, il est important d'expliciter le terme de résonance. Sans entrer dans les détails de la définition que j'aborderai au chapitre suivant, la résonance est un écho qui se produit chez une personne lorsqu'elle reçoit un message de l'extérieur qui la touche car le message – une parole, un événement, ... - vient faire vibrer des souvenirs.

J'en suis donc arrivée à formuler ainsi ma question de départ :

Comment les résonances du professionnel influencent-elles la distance professionnelle avec son client ?

Le fait de ressentir des émotions ou sentiments pour une personne peut favoriser une relation plus « humaine », c'est à dire un lien où le professionnel se présente avec ses faiblesses et son histoire et non comme une personne intouchable qui est au-dessus de tout. Se laisser sentir ce que l'autre est en train de vivre peut lui permettre de se sentir compris et peut être une aide pour créer un lien de confiance. Cependant, ces résonances peuvent amener le professionnel à oublier son mandat et à se laisser emporter dans une volonté de réparer son passé à travers le vécu de l'autre. Dès lors, quelles sont les possibilités d'action du professionnel lorsqu'il est pris dans ses émotions ? A quoi il doit être attentif ? Quels sont les risques, pour lui personnellement et pour la relation, de se laisser envahir par les émotions ? Existe-t-il des gardes fous ?

Lors de mes expériences professionnelles, les résonances ont été, dans un premier temps, une aide pour m'approcher de l'univers de l'autre et le rendre moins étranger. Cependant, elles sont devenues plus fortes et ont finalement été un frein pour la compréhension de l'utilisateur. Le fait d'avoir ressenti des échos en moi que je ne pouvais gérer m'a empêchée de suivre l'autre dans sa souffrance. Je n'avais plus ni

assez de recul ni de courage pour proposer à la personne une écoute ainsi que des pistes d'intervention. En tant que professionnels, nous devons continuer à travailler même lorsque nous ressentons des résonances en nous. Comment continuer à être avec l'autre alors que nous ressentons de fortes émotions éveillées par cette personne ? Voilà la problématique que j'aimerais traiter.

3.2 Objectifs de la recherche

3.2.1 Objectifs théoriques

- Expliciter l'évolution du travail social vers une prise en compte de la résonance
- Définir le concept de résonance (concepts proche de ce terme : le transfert et contre-transfert, l'identification, la projection, les attitudes de Rogers en lien avec la résonance)
- Repérer les schémas favorisant l'apparition des résonances ; l'archétype du guérisseur-blessé
- Définir la distance professionnelle en perspective avec la résonance
- Repérer les jeux interactionnels en lien avec la résonance ; le mythe du Sauveur
- Définir les fonctions et les limites de la résonance

3.2.2 Objectifs de terrain

- Questionner des professionnels qui peuvent être sujets à vivre des résonances dans le cadre du suivi de leurs bénéficiaires.
- Repérer les outils des travailleurs sociaux face à la résonance

3.2.3 Objectif d'action

- Proposer aux travailleurs sociaux des pistes d'action et de réflexion pour améliorer leur prise en charge des clients lors de phénomènes de résonances.

Les personnes ressources sont des personnes qui m'ont aidée tout au long de mon travail à cibler mon objet de recherche ainsi qu'à élaborer de mon cadre théorique. Elles m'ont aussi permis d'ouvrir mon champ de vision par rapport à la résonance.

- Madame I (abréviation fictive) : assistante sociale dans un centre d'accueil bas-seuil pour personnes toxicomanes
- Madame A (abréviation fictive) : ancienne assistante sociale au Service de protection de la jeunesse et superviseur

4. CONCEPTS THEORIQUES

Dans une relation professionnelle entre un travailleur social et son client, il y a plusieurs composantes à prendre en compte, à savoir l'aspect temporel, le lien entre le professionnel et son client, le type de problématique, l'existence ou non d'une demande, etc.,... Etant donné que je m'intéresse au continuum de la relation avec l'autre malgré les émotions, je vais développer de manière sommaire l'évolution du travail social pour expliquer les raisons pour lesquelles prendre en compte les résonances dans l'intervention sociale est un phénomène relativement nouveau et un sujet d'actualité. Puis, je vais expliciter le terme de « résonances » au travers de diverses définitions tirées notamment de la psychanalyse après avoir décrit l'origine de ce terme. Ce voyage à l'intérieur de cette définition abordera la notion de la distance professionnelle. En dernier lieu, j'exposerai les fonctions de la résonance en me référant à Anzieu et les limites de ce phénomène en exposant le lien entre la santé mentale et le travail social.

4.1 Evolution du travail social vers une prise en compte des résonances dans la relation d'aide

Depuis ses prémisses jusqu'à aujourd'hui, le travail social a énormément évolué. En effet, si au début, le travail social suisse était un modèle basé sur le principe d'assistance et s'est inspiré du modèle du Case work importée des USA, il s'est ensuite modifié en prenant en compte non seulement les éléments internes de la personne mais aussi les éléments extérieurs. Puis, il a été influencé par la théorie des systèmes : la systémique.

Une brève définition de ces termes me semble importante afin de mettre en évidence l'évolution du travail social vers une prise de conscience de l'importance du ressenti du professionnel et donc de ses résonances.

Selon Jean-Pierre Fragnière⁶, « l'option de médicaliser le travail social représente donc l'avantage considérable pour le pouvoir de discréditer tout autre sens donné à la déviance que celui qui était attribué par le spécialiste en termes de pathologie individuelle. Le corollaire de cet intérêt, c'est que le regard clinique va tendre à utiliser des modèles théoriques recherchant dans les caractéristiques individuelles l'explication de la déviance, ce qui n'est pas faux, tant il est vrai que l'individu médiatise effectivement les influences socioculturelles, physiques, etc., venant du milieu. Cette approche est cependant abusive dès l'instant où l'individu, comme système de variables, se trouve opposé au milieu, comme réalité distincte de lui. »

L'auteur met en évidence l'intérêt d'avoir choisi de médicaliser le travail social en Suisse. Le professionnel va chercher une cause individuelle et non liée au milieu dans lequel la personne vit, il va même jusqu'à l'opposé à ce milieu. Nous sommes loin de la prise en compte des émotions du professionnel dans la relation. Le professionnel est considéré alors comme le maître qui détient la clé de la guérison comme dans la relation médecin-patient.

Puis, dans les années 1940 à 1960, plusieurs références et courants tels que les sciences humaines dont notamment la psychologie, la psychologie sociale et la sociologie, vont influencer le travail social vers une prise en compte des facteurs extérieurs de l'individu. Par exemple, l'approche psychanalytique d'Erikson propose une vision globale de la personne et une prise en compte de la société et de la culture d'appartenance dans l'intervention. La théorie de l'attachement de Bowlby qui met en évidence l'importance du lien avec la personne de référence pour le développement de l'enfant ainsi que la sociologie de Durkheim qui explique les comportements humains par les relations sociales amènent une compréhension tournée vers les éléments extérieurs de l'être humain.

Vers les années 1930, certains scientifiques estiment qu'il est nécessaire d'expliquer les comportements biologiques et sociaux d'êtres vivants en prenant en compte des rapports d'interdépendance. La réalité analysée jusqu'alors avec une vision mécaniste et déterministe est perçue comme complexe et relative. Cette théorie est

⁶ FRAGNIERE, J.-P., Assister, éduquer et soigner. Ed. Réalités sociales, 1982, pp. 20-21.

différente de la théorie analytique qui isole les éléments car elle les relie entre eux et étudie d'une manière globale l'ensemble du système auquel appartient l'individu ainsi que les relations que celui-ci entretient avec les autres individus et éléments. La systémique est donc une approche qui se base sur la notion de constructivisme. Elle fait appel à deux théories ; la théorie de la communication et la théorie des systèmes.

L'individu est compris dans un contexte où différentes interactions complexes viennent influencer son comportement et notamment la relation avec le professionnel. Selon une introduction donnée par Mme Lacasa⁷, la systémique « est une approche globale qui vise à prendre en compte l'ensemble du système auquel appartient l'individu, l'élément ou le problème considéré ; elle vise, de plus, à appréhender les interactions entretenues avec les autres éléments du même système. »

La première cybernétique est une théorie développée à partir de la théorie des systèmes par d'autres professionnels. « ...science étudiant les façons suivant lesquelles un mécanisme ou un organisme contrôle le passage de l'information pour s'autoréguler. La cybernétique s'occupe non pas des objets ou des personnes, mais des façons suivant lesquelles ils se comportent... »⁸ C'est aussi une approche qui met les praticiens dans une position d'observateurs essayant d'être les plus objectifs possible.

Avec la deuxième cybernétique, certains chercheurs, dont H. von Foerster, se sont rendus compte que la neutralité du professionnel n'était pas possible puisqu'il fait partie intégrante du système. Dans le passage suivant tiré de « *Si tu m'aimes, ne m'aime pas* » de Mony Elkaïm⁹, l'auteur explique que le thérapeute ne peut pas travailler en ignorant ses composantes personnelles : « *Le second problème auquel sont confrontés les thérapeutes systémiques est celui de l'autoréférence. Ce que décrit le psychothérapeute surgit dans une intersection entre son environnement et lui-même : il ne peut séparer ses propriétés personnelles de la situation qu'il décrit.*

⁷ Introduction à la Théorie de la Communication et des Systèmes Ou...Approche systémique. HEVs2/M 1D/CBo/Avril 2005

⁸ BATESON, G., *La systémique et l'intervention* [En ligne]. Adresse URL : <http://www.regroupement.net/systemique.pdf> (Page consultée le 2 août 2008)

⁹ ELKAÏM, M., *Si tu m'aimes, ne m'aime pas*. Editions du Seuil, 2001, p. 19

Or, l'approche scientifique traditionnelle insiste sur le fait que les propriétés de l'observateur ne doivent pas entrer dans la description de ses observations. »

4.2 Essai de définition de la résonance

La littérature sur les résonances dans les sciences humaines n'est pas abondante. En effet, lorsque j'ai fait des recherches sur la définition de la résonance sur le réseau des bibliothèques de Suisse occidentale Rero et sur internet, j'ai trouvé essentiellement des sites et ouvrages sur la résonance acoustique et magnétique. Cela tient à l'origine de ce mot qui, comme nous allons le constater, provient d'un domaine bien différent des sciences humaines. Le terme de résonances est utilisé par les branches scientifiques telles que la physique pour expliquer un phénomène d'interaction particulier.

Selon le Petit Larousse illustré 2005¹⁰, le premier sens du mot résonance est la suivant :

« n.f. 1. Propriété d'accroître la durée ou l'intensité du son. La résonance d'une salle. »

C'est un terme délicat de par son origine scientifique qu'il me faudra expliquer clairement car je l'utilise dans un cadre de relations interpersonnelles.

Selon le dictionnaire de psychologie de Norbert Sillamy¹¹, la définition de la résonance est la suivante : *« mode de retentissement d'un événement sur le psychisme d'une personne. Chaque individu réagit différemment aux situations dans lesquelles il se trouve. » ... « On parle encore de résonance, en psychologie, pour désigner la communication non verbale qui peut exister entre les personnes, grâce à quoi nous connaissons et éprouvons les sentiments (chagrin, joie...) d'autrui. Cette intuition (ou empathie) est particulièrement nette chez la mère à l'égard de son enfant. »*

¹⁰ Le Petit Larousse illustré, 2004, p. 926

¹¹ SILLAMY, N., Dictionnaire de psychologie. 2003, Larousse, p. 229

La résonance est perçue comme une intuition ou de l'empathie qui se manifeste dans les gestes, la posture, etc.... donc des éléments qui sont très difficilement contrôlables et maîtrisables. Ce sont essentiellement des mouvements inconscients c'est-à-dire liés à des émotions dont nous n'avons pas connaissance.

Dans son ouvrage « Si tu m'aimes, ne m'aimes pas », le psychothérapeute qu'est Mony Elkaïm¹² décrit la résonance de la manière suivante : « *La résonance se manifeste dans une situation où la même règle s'applique, à la fois, à la famille du patient, à la famille d'origine du thérapeute, à l'institution où le patient est reçu, au groupe de supervision, etc. Le concept de résonance n'est qu'un cas particulier de ce que je dénomme « assemblage » : les résonances sont constituées d'éléments semblables, communs à différents systèmes en intersection... ».*

A l'état actuel de ma formation, ma vision de la résonance est celle d'une caractéristique d'une personne qui va vibrer en moi et me ramener à certaines émotions sous l'effet d'une vibration.

La définition que je retiendrai suite à ces éclairages théoriques et personnels est la suivante :

Lorsque deux systèmes – deux personnes avec leur histoire – se rencontrent, leur inconscient et conscience communiquent entre eux et viennent provoquer des émotions plus ou moins fortes selon les éléments en commun.

Par rapport à ma problématique, quelle(s) définition(s) vais-je retenir pour le mot résonances ?

Tanja Caldini et Céline Sandoz¹³ ont étudié les différentes définitions des résonances de manière approfondie. Après avoir décrit les résonances à travers diverses approches psychologiques telles que la psychanalyse, les concepts

¹² ELKAIM, M., Si tu m'aimes, ne m'aime pas. Editions du Seuil, 2001, p. 21

¹³ CADLINI, T., SANDOZ, C., Résonances dans la relation d'aide : piège ou outil de travail ? ou comment franchir ce vaste fleuve dans le paysage vallonné du travail social ? Lausanne, EESP, 1998.

jungiens, les concepts de Rogers, du champ systémique, de l'approche Gestalt, etc. ..., elles ont ensuite interrogé des professionnels sur leur façon de travailler avec les résonances. Elles sont arrivées à la conclusion que non seulement les résonances font partie intégrante de la relation d'aide mais aussi qu'elles peuvent être transformées en un outil de travail. Elles sont convaincues de l'importance de commencer et de continuer un travail sur soi et sur ses émotions. Cela implique d'être ouvert à non seulement faire des supervisions et des interventions mais aussi à entreprendre un travail personnel.

Suite aux interviews de professionnels, elles se sont rendues compte que les travailleurs sociaux utilisaient différentes définitions pour parler des résonances. Comme ma démarche est d'étudier ce qui se passe lorsque les résonances sont présentes, je ne vais pas reprendre toutes les définitions de ce terme au travers de plusieurs courants psychologiques mais seulement celles qui me paraissent les plus adéquates pour ma problématique. C'est pourquoi j'invite le lecteur intéressé à se référer aux ouvrages cités ici pour un approfondissement de ce concept.

Je vais donc expliquer les différents concepts qui se rapprochent des résonances telles que le transfert et contre-transfert, l'identification et la projection pour délimiter le sens des résonances.

4.2.1 Concepts proches du terme de résonance

Voici une définition des termes proches de la résonance, à savoir le contre-transfert, l'identification et la projection.

4.2.1.1 Le transfert – le contre-transfert

Selon le *Dictionnaire international de la psychanalyse*¹⁴, il y a plusieurs types de transferts. Je prendrai la définition du transfert en général tout en étant consciente qu'il y a des notions diverses de ce terme.

« Le terme « transfert » désigne la transposition, le report sur une autre personne – et principalement le psychanalyste – de sentiments, désirs, modalités relationnelles jadis organisés ou éprouvés par rapport à des personnages très investis de l'histoire du sujet. »

Le transfert désignerait le déplacement de sentiments ressentis par la personne par rapport à un être proche sur la personne qui s'occupe de lui, en l'occurrence l'aidant. En tant que professionnels, nous n'avons aucune prise sur les divers transferts que l'usager pourrait faire sur nous. Par contre, nous devons être attentifs au contre-transfert.

C'est la définition suivante¹⁵ du contre-transfert qui éclaire le terme de résonances :

« La théorie psychanalytique (accès au dossier "Freud") donne un sens particulier: le transfert est l'élément essentiel de la cure puisque tout comportement actuel est en accord avec les expériences passées. Il révèle donc au patient, par la relation affective que celui-ci établit avec son analyste, tout un ensemble inconscient d'attitudes amicales ou hostiles établies dans son enfance. Si le transfert en psychanalyse est une projection émotionnelle de l'analysé sur la personne du thérapeute, le contre-transfert désigne la réaction inconsciente que ce dernier aura vis à vis de son patient et en réponse à ce transfert. »

¹⁴ *Dictionnaire international de la psychanalyse*. Hachette Littératures, 2002 p. 1832

¹⁵ *Définition et théorie* [En ligne]. Adresse URL : <http://psychiatriinfirmiere.free.fr/infirmiere/temoignage/119.htm> (Page consultée le 7 août 2007)

En tant que professionnels, il est très important d'analyser ce qui se passe en nous lorsqu'une personne fait un transfert. Ce dernier peut venir éveiller des réactions inconscientes qui sont une réponse à des événements appartenant à la vie personnelle du professionnel. Il sera alors tenté de réparer son histoire au travers du transfert que le patient fait sur lui. Pour la sécurité des deux protagonistes, il est important d'avoir conscience des conséquences du contre-transfert.

Freud reconnaissait l'existence du contre-transfert. Cependant, il en avait une vision très stricte dans le sens où un analyste doit se méfier du contre-transfert. Il déclare à ce sujet¹⁶ :

« Le moment est proche, ajoute Freud, où nous serons en droit d'avancer l'exigence que le médecin doive obligatoirement reconnaître en lui-même et maîtriser ce contre-transfert ». Sachant qu'aucun analyste ne peut aller au-delà de ce que ses résistances intérieures lui permettent, « nous réclamons par conséquent, poursuit encore Freud, [que l'analyste] commence son activité par son auto-analyse et approfondisse continuellement celle-ci au fur et à mesure de ses expériences avec le malade. »

Freud explique l'importance de reconnaître et de maîtriser le contre-transfert en faisant une auto-analyse tout au long de son parcours professionnel. En tant que professionnels du travail social, nous ne sommes pas obligés de faire une thérapie avant de commencer notre parcours professionnel. Cependant, pour l'immatriculation à l'école sociale, une autobiographie complétée des motivations du choix de ce métier ainsi qu'un entretien est demandé aux futurs aspirants.

Etant donné que les travailleurs sociaux traitent les problèmes sociaux des personnes avec qui ils sont en contact et qu'ils ne sont pas dans un processus de thérapie avec leurs clients, ils sont certainement moins en contact avec la problématique du contre-transfert. Néanmoins, certains professionnels se retrouvent à exercer leur métier dans un contexte plus propice à être la cible d'un transfert. Les éducateurs sociaux qui sont en lien avec des adolescents ou encore des

¹⁶ ROUDINESCO, E., PLON, M., Dictionnaire de la psychanalyse. 3^{ème} édition 2006. Fayard, pp. 199-201

professionnels qui accompagnent des femmes victimes de violence conjugale. Dans le premier exemple, les jeunes personnes peuvent faire un transfert de leurs parents sur leur éducateur. Dans le second, les femmes sont susceptibles de faire un transfert de leur mari sur la personne de l'assistant social.

La résonance peut être une forme de contre-transfert. En effet, le professionnel face à son client ressentira des sentiments réveillés par l'attitude, les émotions, l'histoire, ... de l'autre.

4.2.1.2 L'identification

Définition tirée du Grand dictionnaire de la psychologie¹⁷ :

« Psychan. Processus par lequel un individu se rend semblable à un autre, en totalité ou en partie. »

L'identification est une étape nécessaire et naturelle pour permettre au bébé de se développer et de se construire. En effet, son identité se crée au moyen de pensées et données qui viennent de l'extérieur. Lorsque nous étions enfants, nous nous sommes identifiés essentiellement aux personnes qui s'occupaient de nous, à savoir, pour la plupart d'entre nous, nos parents. Ils représentaient des modèles d'adultes que nous suivons en copiant leurs gestes, attitudes, paroles, ... Par la suite, une fois adultes, nous n'avons plus autant besoin de nous identifier à des personnes de référence. Cependant, étant donné que notre identité n'est pas figée, nous continuons à nous identifier à des personnes qui nous entourent, mais dans une moindre mesure, car nous possédons assez de maturité pour garder ce qui nous semble important pour nous.

Le terme d'identification vient éclairer la notion de résonance en ce sens suivant. Le fait d'imiter et de se rendre semblable rend la personne qui le fait moins différente de la personne qu'elle imite. Ce processus efface les différences entre les deux personnes en lien. Etant alors presque les mêmes personnes, le professionnel peut

¹⁷ Grand dictionnaire de la Psychologie. Larousse. 1999 p. 440

se sentir très proche de son client dans le sens où il aura une sorte de miroir en face de lui. Le professionnel s'identifie à l'histoire de son client car elle est semblable. Les résonances se situent dans ce processus d'identification. Dans un premier temps, le professionnel va observer une similitude de son vécu avec celui de son client. Puis, ce vécu va faire écho à ses propres expériences et à ce moment là le professionnel va être touché par ce que l'autre vit étant donné qu'il a vécu quasiment les mêmes événements.

4.2.1.3 La projection

Selon le Vocabulaire de la psychanalyse¹⁸, la définition du mot projection est la suivante :

« A) Terme utilisé dans un sens très général en neurophysiologie et en psychologie pour désigner l'opération par laquelle un fait neurologique ou psychologique est déplacé et localisé à l'extérieur, soit en passant du centre à la périphérie, soit du sujet à l'objet. Ce sens comporte des acceptations assez différentes. »

« B) Dans le sens proprement psychanalytique, opération par laquelle le sujet expulse de soi et localise dans l'autre, personne ou chose, des qualités, des sentiments, des désirs, voire des « objets », qu'il méconnaît ou refuse en lui. Il s'agit là d'une défense d'origine très archaïque et qu'on retrouve à l'œuvre particulièrement dans la paranoïa mais aussi dans des modes de pensées « normaux » comme la superstition. »

La projection est le fait d'attribuer à des êtres vivants des pensées, émotions ou désirs en raison de la méconnaissance ou du refus de les posséder.

¹⁸ LAPLANCHE, J., PONTALIS, J.-B., Vocabulaire de la psychanalyse. Presses Universitaires de France, 1967, pp. 343-344

Après cette définition, la résonance peut être une sorte de projection. Le professionnel attribue à l'autre un sentiment qui a résonné en lui mais qu'il ne peut pas accepter. Il va alors appliquer ce sentiment à son vis-à-vis.

La notion de résonance est au carrefour des termes de contre-transfert, d'identification et de projection. Dans certains cas, elle peut se rapprocher plus de la définition du contre-transfert, dans d'autres, de celle de l'identification comme cela a été le cas dans ma relation avec Cédric et pour finir, celle de la projection comme je l'ai vécu avec Sarah.

Après avoir défini les concepts relatifs à la relation d'aide, je vais expliciter ceux qui peuvent amener à un trop plein émotionnel. Je vais étudier ici les concepts d'empathie, de congruence et d'authenticité développés par Carl Ransom Rogers dans son ouvrage intitulé « Le développement de la personne ». Ces attitudes jouent un rôle dans la distance que le professionnel met avec son client et va donc influencer son état émotionnel de manière plus ou moins importante selon le degré de proximité.

Cette deuxième partie a pour but d'éclairer la notion d'être proche de l'autre, de l'accompagner en ayant une attitude compréhensive, notion que je veux développer dans ma problématique.

4.2.2 Concepts de Rogers liés à la résonance

Tout d'abord, Carl Ransom Rogers s'est intéressé à toutes les sortes de relations d'aide. Ce qui est intéressant avec cette manière de voir, c'est l'applicabilité de ces principes à la relation d'aide en travail social. Rogers définit la relation d'aide comme une relation où une des deux personnes cherche à favoriser le développement de l'autre.

Il définit son intérêt pour la psychothérapie et la relation d'aide comme ceci :
« L'intérêt que je porte à la psychothérapie m'a conduit à m'intéresser à tous les »

*genres de relations d'aide. J'entends par ce terme des relations dans lesquelles l'un au moins des deux protagonistes cherche à favoriser chez l'autre la croissance, le développement, la maturité, un meilleur fonctionnement et une plus grande capacité d'affronter la vie. L'« autre », dans ce cas, peut être soit un individu, soit un groupe. »*¹⁹

Il définit la relation d'aide comme un lieu où les deux personnes en lien peuvent en tirer profit quand il dit : *« On pourrait encore définir une relation d'aide comme une situation dans laquelle l'un des participants cherche à favoriser chez l'une ou l'autre partie ou chez les deux une appréciation plus grande des ressources latentes internes de l'individu, ainsi qu'une plus grande possibilité d'expression et un meilleur usage fonctionnel de ces ressources. »*²⁰

En tant que travailleurs sociaux travaillant dans le but d'accroître les ressources des usagers, notre travail correspond tout à fait à cette définition. Nous sommes moteurs de changements pour l'autre mais aussi pour nous. En effet, Rogers prend en compte dans la deuxième partie de son explication la possibilité que le professionnel a aussi d'activer ses ressources à travers cette relation.

Il décrit plusieurs attitudes à posséder afin de pouvoir aider le client. Dans ce travail, je vais m'intéresser qu'aux trois premières, à savoir l'empathie, la congruence et l'authenticité.

4.2.2.1 L'empathie

La première est la capacité de pouvoir comprendre l'autre et ressentir ce qu'il ressent comme si ce qu'il lui arrive nous arrivait sans jamais oublier le « comme si ». C'est réussir à entrer dans le monde de l'autre en dépassant notre cadre de référence mais en étant conscient de sa présence et à faire voir à l'autre ce qu'il ne peut voir. Rogers ne donne pas de définition mais expose ses questionnements, à savoir : *« puis-je me permettre d'entrer complètement dans l'univers des sentiments d'autrui et de ses conceptions personnelles et les voir sous le même angle que lui ? Puis-je*

¹⁹ ROGERS, C. R., Le développement de la personne. Dunod-InterEditions, Paris, 2005, p. 27

²⁰ Ibid., p. 27

pénétrer dans son univers intérieur assez complètement pour perdre tout désir de l'évaluer ou de le juger ? Puis-je entrer avec assez de sensibilité pour m'y mouvoir librement, sans piétiner des conceptions qui lui sont précieuses ? Puis-je comprendre cet univers avec assez de précision pour saisir, non seulement les conceptions de son expérience qui sont évidentes pour lui, mais aussi celles qui sont implicites et qu'il ne voit qu'obscurément ou confusément ? Y a-t-il une limite à cette compréhension ? »²¹

Rogers pose des questions fondamentales pour mon travail, notamment de savoir si on peut entrer dans l'univers d'une personne avec assez de sensibilité et se promener dedans sans lui faire de mal. Les résonances ne nous aident-elles pas à avoir cette sensibilité ? Si les résonances peuvent nous aider à rentrer dans l'univers de l'autre, ne sont-elles pas des handicaps quand il s'agit de se mouvoir dans cet espace sans heurter les conceptions de l'autre ?

4.2.2.2 La congruence

La deuxième attitude est la congruence. C'est la capacité à être en accord avec ce qui se passe à l'intérieur de nous face à l'autre. Rogers commence par une question: *« Puis-je arriver à être d'une façon qui puisse être perçue par autrui comme étant digne de confiance, comme sûre et conséquente au sens le plus profond ? La recherche, comme l'expérience, nous démontre que ceci est très important. »²²*

Il parle dans un premier temps de sa façon d'agir de manière adéquate et sécurisante pour le patient : *« Au cours des années, j'ai trouvé des réponses à cette question, qui me paraissent meilleures et plus profondes. Il m'avait semblé que si je présentais tous les signes extérieurs d'une personne digne de confiance (exacte au rendez-vous, respectant toujours la nature confidentielle des consultations, etc.) et que si j'agissais de la même façon dans mes interviews, cette condition se trouverait être remplie. »²³*

²¹ Ibid, p. 39

²² Ibid, p.36

²³ Idem

Puis il explique ce que l'expérience lui a permis de découvrir : *« Mais l'expérience m'a appris que, par exemple, le fait de me comporter de façon toujours « acceptante », si en réalité j'éprouvais un sentiment d'agacement ou de scepticisme ou toute forme de « non-acceptance », finissait à la longue par être perçu comme un comportement inconséquent et indigne de confiance. J'ai fini par comprendre qu'être digne de confiance n'exige pas que je sois conséquent d'une manière rigide, mais simplement qu'on puisse compter sur moi comme un être réel. »*²⁴

Pour finir, il donne une définition du mot congruence qui est la suivante : *« J'ai employé le mot « congruence » pour désigner ce que je voudrais être. J'entends par ce mot que mon attitude ou le sentiment que j'éprouve, quels qu'ils soient, seraient en accord avec la conscience que j'en ai. Quand tel est le cas, je deviens intégré et unifié, et c'est alors que je puis être ce que je suis au plus profond de moi-même. C'est une réalité qui, d'après mon expérience, est perçue par autrui comme sécurisante. »*²⁵

Etre un professionnel unifié et intégré permet au client de se sentir en sécurité selon Rogers. Lorsque nous avons des émotions ou des sentiments qui nous gênent, il est important de les montrer pour pouvoir permettre au client de lui transmettre que nous sommes des êtres vivants avec leurs défauts.

4.2.2.3 L'authenticité

L'authenticité est très proche de la deuxième attitude. C'est le fait d'être la personne que nous sommes face au client, c'est à dire sans se cacher derrière une personnalité ou jouer un rôle. Rogers le décrit de la manière suivante : *« Lorsque mon attitude reflète l'agacement que j'éprouve vis-à-vis de quelqu'un mais que je n'en suis pas conscient, ma communication comprend des messages contradictoires. Mes paroles communiquent un certain message, mais je communique aussi d'une manière détournée l'agacement que j'éprouve, ce qui crée une certaine confusion chez l'autre personne et la rend moins confiante, bien qu'elle aussi puisse être inconsciente de ce qui cause la difficulté entre nous. Lorsque dans le rôle de parent,*

²⁴ Idem

²⁵ Idem

de thérapeute, d'enseignant ou d'administrateur, j'omets d'écouter ce qui se passe en moi, à cause de ma propre attitude de défense qui m'empêche de discerner mes propres réactions, c'est alors que se produit ce genre d'échec. »²⁶

Il parle de notre non-verbal qui n'est pas en accord avec ce que nous disons et qui va créer une certaine confusion chez la personne qui vient nous voir. Le fait de ne pas écouter ce qui se passe en nous, car ce sont des émotions trop dures ou inavouables par exemple, empêche le client de se sentir en confiance. Nous ne pouvons donc pas, dans ce contexte là, s'approcher du monde intérieur du client.

Carl Ransom Rogers précise bien l'importance d'être conscient et de faire avec les sentiments qui nous dérangent. Ces sentiments permettent à l'aidant d'être considéré comme un être réel et non comme un surhomme ce qui a pour conséquence de provoquer un sentiment de sécurité chez le client. Après avoir étudié les concepts de la relation d'aide ainsi que les concepts pouvant influencer l'état émotionnel, j'arrive à la deuxième partie de ma réflexion qui consiste à définir la distance professionnelle.

Le concept du guérisseur-blessé m'amène à une deuxième réflexion par rapport à ma problématique, à savoir les résonances inconscientes. Si elles sont inconscientes, il est évident que nous n'avons pas de pouvoir sur elles. Cependant, n'est-il pas de notre responsabilité, en tant que professionnels, d'être au moins attentifs à la possibilité d'avoir des résonances inconscientes ? C'est une question à laquelle je ne peux pas répondre. Cependant, travailler sur le concept du guérisseur-blessé permet de mettre au clair les raisons pour lesquelles nous agissons fortement émotionnellement et introduit la notion de distance professionnelle.

²⁶ Ibid, p. 37

4.3 L'archétype du guérisseur-blessé

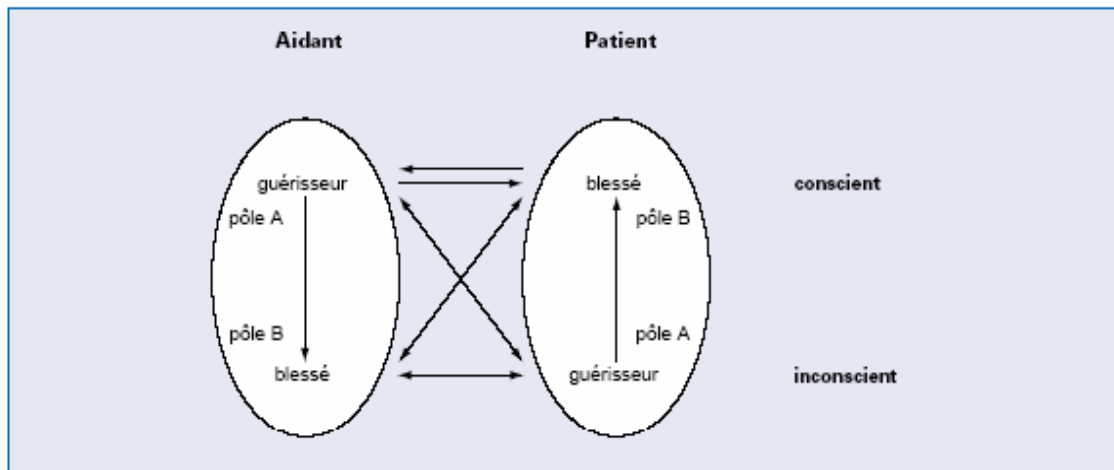
L'archétype du guérisseur-blessé²⁷ est un concept intéressant à prendre en compte dans le cadre de ce travail. Il a été utilisé par Charles Chalverat qui s'est intéressé aux pratiques de guérisseurs travaillant comme médecins populaires pour expliquer la relation que ces guérisseurs avaient avec leur patient. Il permet de schématiser les interactions entre le client et le professionnel dans une relation d'aide au niveau conscient et inconscient.

Un patient possède en lui deux pôles, comme le thérapeute en face de lui, à savoir un pôle guérisseur et un autre blessé. Lorsque ces deux personnes sont en interaction, chaque partie va entrer en contact avec les deux autres de l'autre. Ainsi, la partie blessée touche la partie blessée et guérisseuse de l'autre, de même pour la partie guérisseuse. Le but du professionnel est d'activer la partie guérisseuse du patient. Mais il arrive que la partie blessée de l'assistant social soit touchée par la partie blessée de son client. Ceci peut se passer de manière inconsciente, ce qui peut avoir des conséquences sur la relation. Le risque est que l'assistant social se laisse happer par la souffrance de l'autre et ne puisse pas faire appel ni à sa partie guérisseuse ni à celle de l'autre. Il va essayer de se guérir à travers l'autre. Charles Chalverat dit à ce propos : « *La pratique de certains guérisseurs offre, dans cette perspective, une excellente occasion de repérer certains mécanismes à l'origine de la position de l'aidant, mais est aussi à l'origine du besoin de réparation acharné qui mobilise beaucoup d'intervenants de la relation d'aide.* »²⁸

Cet archétype nous permet d'observer que notre vécu est constamment en contact avec le passé de notre client et qu'il serait illusoire de penser qu'il n'y a jamais de résonances. De plus, il met en lumière l'importance de conserver une certaine distance avec la personne aidée.

²⁷ CHALVERAT, C., *La dynamique de l'archétype « guérisseur-blessé » à l'œuvre dans la pratique et la formation des praticiens de l'aide*. Education permanente, 2000, vol. 34, n°3, pp. 22-25.

²⁸ *Le don redonné, un lignage de guérisseurs* (film vidéo) [En ligne]. Adresse URL : <http://www.inrp.fr/Acces/Biennale/5biennale/Contrib/Long/L88.htm> (Page consultée le 31 juillet 2008)



Dessin tiré du site

http://www.hecvssante.ch/Portals/0/docs/pratique/Journee%20HECVSante/Actes_Thierry_Collaud.pdf

29

C'est pourquoi il est important pour la relation que le professionnel garde une certaine distance qualifiée de professionnelle pour conserver un certain esprit critique face à ce qu'il vit au niveau émotionnel.

Mais quelle est la définition de la distance professionnelle ?

4.4 La distance professionnelle

Exercer une profession qui touche à la relation d'aide impose une réflexion autour de la question de la distance à avoir avec les usagers. Comme nous travaillons dans une branche humaine en perpétuels changements, il n'existe pas de réponses définitives. Cependant, alors que les professionnels sur le terrain se questionnent sur la meilleure distance à avoir selon leurs pratiques et autres dimensions, il me semble intéressant de prendre en compte l'avis d'Alexandre Jollien qui s'est retrouvé de l'autre côté et qui a un regard différent sur le sujet. Dans son livre « Eloge de la

²⁹ Personnes et systèmes soignants : un regard éthique (un peu) critique sur la transdisciplinarité[En ligne]. Adresse URL : http://www.hecvssante.ch/Portals/0/docs/pratique/Journee%20HECVSante/Actes_Thierry_Collaud.pdf (Page consultée le 4 avril 2008)

faiblesse³⁰ », il raconte que la distance imposée par les éducateurs de l'institution où il a vécu est motivée par les diverses peurs des professionnels comme la peur d'être envahi par l'utilisateur. Dans ce contexte là, elle n'est pas considérée comme valable.

D'un côté, la distance peut faire obstacle à une relation plus d'égal à égal et, d'autre part, elle est nécessaire pour les deux parties. En effet, nous ne pouvons pas agir en tant que professionnel avec un usager de la même manière que nous le ferions avec un ami.

Ce résumé démontre la difficulté de se positionner face à cette thématique qu'est la distance professionnelle.

Deux travaux de mémoire ont déjà été réalisés par deux étudiantes de l'Ecole d'études sociales et pédagogiques de Lausanne sur la thématique des résonances et de la distance professionnelle

Dans un premier temps, je vais exposer succinctement les conclusions auxquelles sont arrivés les deux auteurs de ces deux mémoires. Dans une deuxième partie, je vais exposer les questionnements et réflexions amenés par la lecture de ces travaux afin de continuer ma réflexion autour de la résonance et de la distance professionnelle.

Sarah Glauser³¹ a étudié la problématique de la distance professionnelle comme un aide à la pratique professionnelle. Dans un premier temps, elle définit le terme « distance professionnelle » puis celui de la relation. Elle arrive à la conclusion que la distance relationnelle n'est pas un outil de travail mais qu'elle se module en fonction de la relation, du contexte et de diverses autres composantes. Il faut trouver un équilibre entre travailler de manière très distante et technique et être envahi émotionnellement par la situation.

³⁰ JOLLIEN, A., Eloge de la faiblesse. Editions du Cerf, 1999.

³¹ GLAUSER, S., La distance relationnelle est-elle un outil de travail ? Lausanne, EESP, 2006.

Elle insiste aussi sur le fait qu'il est très important de se connaître afin de ne pas tomber dans une forme de dépendance ou de transfert ou encore de projection face à l'usager. C'est un travail de toute une vie professionnelle voire personnelle. Elle ajoute que les résonances permettent de mieux comprendre l'autre mais passée une certaine limite, elles deviennent dangereuses pour le bénéficiaire et pour la relation. Effectivement, elle avait établi une relation de type amical avec un bénéficiaire du lieu où elle travaillait car elle se sentait très proche de ce jeune. Elle s'est vite rendue compte que cette relation n'était ni professionnelle ni saine.

Dans un premier temps, elle a sympathisé avec ce jeune : il avait une histoire de vie qui résonnait avec la sienne notamment l'histoire familiale et certaines expériences avec la drogue. Elle se sentait très proche de ce jeune mais en tant qu'amie et non comme stagiaire. Confiant dans cette relation, le jeune lui a confié des secrets dont une consommation au sein même de l'institution. Faisant fi de son statut de professionnelle, il lui a demandé de ne rien dire à personne. Elle a été obligée de dévoiler son secret et il s'est senti trahi.

Après réflexions, elle ne met pas en cause les résonances en elles-mêmes mais le fait de ne pas avoir su tenir son rôle de stagiaire et d'être entrée en lien en tant qu'amie. Elle considère que les résonances ont été une aide pour se rapprocher de lui, pour instaurer un lien de confiance et pour permettre au jeune de sentir qu'il n'était pas seul. Elle remet en cause sa capacité à associer son identité professionnelle et personnelle.

Suite à la lecture de ce mémoire, je me suis alors posée les questions suivantes :

S'il y en a, quels sont les signaux d'alarme qui préviennent d'une distance inadéquate ? Comment faire pour être attentifs à ces signes ? Est-ce que l'intervention d'un tiers est la seule solution ? Que pouvons-nous faire personnellement de manière très concrète ?

Gaëlle Henchoz³² a étudié le lien entre la distance professionnelle et l'authenticité. Avant de développer des définitions de l'authenticité et de la distance professionnelle, elle explique les difficultés qu'elle a rencontrées en lien avec sa volonté d'être authentique. Elle relève une barrière à l'authenticité qui me paraît importante pour ma réflexion, à savoir le rôle du mandat. Elle raconte qu'elle a transgressé une règle pour accomplir une mission qui lui semblait être importante.

Je trouve la place qu'elle donne au mandat très intéressante. Ce dernier influence aussi l'identité professionnelle dans une direction de travail basé sur la technique ou alors dans une vision plus humaniste. En effet, une assistante sociale travaillant dans un centre pour personnes victimes de violence conjugale ou une assistante sociale employée dans un centre social est soumise à un mandat bien différent. Dans le premier cas, sans même avoir de formation dans le social, il est aisé de repérer les problèmes de résonances possibles. Dans la seconde situation, avec un mandat d'agente de contrôle de l'état, il est plus difficile faire valoir un travail sur les résonances dans le sens où il n'est pas la priorité du gouvernement.

Un des freins à un travail sur les résonances pourrait donc être le mandat ainsi que les règles institutionnelles. Encore faut-il que la direction donne son accord et s'engage dans la mise en place de lieux de discussions tels que les intervisions, les colloques et les supervisions.

Gaëlle Henchoz exprime à la fin de son mémoire la nécessité d'espaces de paroles entre collègues pour pouvoir parler de certaines situations et de ne pas se laisser aller à intervenir de manière sauvage sous prétexte de le faire de manière authentique.

Elle termine son mémoire par la prise de conscience que la notion de distance et d'authenticité sont des concepts complémentaires. Le fait de parler en « je », d'exprimer ses émotions et ses valeurs permettrait de créer la bonne distance. Après avoir fini cette lecture, plusieurs interrogations sont venues à mon esprit :

³² HENCHOZ, G., Cheminement personnel vers une meilleure appréhension de l'authenticité. Lausanne, EESP, 2005.

Quelle influence a le mandat sur la gestion des résonances ? Si le mandat favorise l'émergence des résonances, n'a-t-il pas le devoir de donner aux professionnels les moyens pour les aider ? Quel est le rôle de l'institution dans la mise en place d'espaces de parole ? L'institution ne devrait-elle pas avoir un signal d'alarme pour les travailleurs sociaux qui sont dans une situation difficile ?

La définition de la distance relationnelle que je retiendrai après avoir lu les deux mémoires de mes collègues cités dans la bibliographie ainsi que de la littérature à ce sujet est la suivante. Pour pouvoir entrer en lien en tant que professionnel avec une personne qui connaît des difficultés, il faut un lien adéquat, une rencontre, une demande ou une obligation, du temps, ... Ce sont les composants externes aux deux protagonistes. Ces éléments permettent au professionnel et à l'utilisateur de se rencontrer et d'entrer dans une relation avec une distance propre à la situation. En effet, l'utilisateur qui est obligé de venir va être distant alors que le professionnel va essayer de le mettre en confiance. Ensuite, ils entrent dans une relation plus proche qui est caractéristique de la relation d'aide. L'assistant social a, entre autres, comme outil l'écoute empathique pour essayer de comprendre la personne qui est en face d'elle et ainsi l'aider au mieux. A ce niveau, la distance est petite car le professionnel, par l'écoute empathique, va essayer de comprendre ce que l'autre vit. Cependant, il doit garder à l'esprit que mettre une distance est tout aussi important.

Les auteurs de *La relation à l'autre*³³ définissent la distanciation comme suit : « *Il s'agit d'un recul pris par rapport à quelqu'un ou à une situation. Le fait de se distancier marque l'adoption d'une « attitude critique » ; se distancier signifie « s'éloigner » d'un objet, pour l'empêcher de devenir trop familier, le tenir à l'écart* ». *Etre distancié, c'est faire preuve de réserve, de froideur, et la distance est définie comme un espace « sans contact direct* ». L'action de se distancier par rapport à ce que le professionnel vit dans la relation va lui permettre de garder un regard critique et de ne pas laisser prendre émotionnellement dans la situation. La distance dont il est question dans ce mémoire se situe dans ce cadre là. Elle varie selon la capacité du professionnel d'écouter et de comprendre l'autre.

³³ GERMAIN-THIANT, M., GREMILLET-PARENT, M., *La relation à l'autre. L'Implication Distanciée*. Lyon : Chronique sociale, 2002, p. 45.

4.5 Le mythe du Sauveur

Comme je l'ai explicité dans le chapitre traitant des raisons personnelles, j'ai été confrontée à une volonté de réparer mon passé en ayant la volonté de « sauver » l'autre. Ce n'était pas un sentiment conscient : c'est des mois après que j'ai réalisé que mes blocages et/ou mes décisions d'intervention étaient liés une volonté de sortir à tout prix l'autre de sa situation.

Une question m'est apparue suite à cette prise de conscience :

Quel lien entre la position de Sauveur et les résonances ?

Afin d'apporter des éléments de réponses, une brève définition et explication du triangle de Karpman dans lequel s'inscrit la position de Sauveur est nécessaire.

Ce concept, inventé dans les années cinquante, met en jeu trois protagonistes ; le Persécuteur, le Sauveteur et la Victime. Ces trois acteurs sont dans une relation dynamique où ils peuvent souvent changer de rôles et même en assurer plusieurs à la fois.

Eric Berne³⁴, fondateur de l'analyse transactionnelle, s'est intéressé aux jeux et à leurs fonctions. Il dit à propos des personnes dans ces positions de Persécuteur, Sauveteur ou Victime la chose suivante : *« Les rôles du triangle dramatique font référence à des personnes qui semblent rechercher ces positions de façon régulière et existentielle (même si leur motivation est inconsciente). Ce sont des rôles récurrents dont les enjeux psychologiques voire existentiels dépassent largement le cadre d'un incident fortuit ou d'une situation exceptionnelle. »*

Ce concept donne un autre éclairage sur les résonances. En effet, les résonances pousseraient une personne à constamment entrer dans une relation avec la même position de Sauveur par exemple. Inconsciemment, elle chercherait des personnes victimes (personnes aidées par une institution sociale par exemple) pour consolider une mauvaise image de soi par exemple.

³⁴ BERNE, E. META SYSTÈME [En ligne]. Adresse URL : <http://www.metasysteme.fr/francais/le-triangle-dramatique/> (Page consultée le 4 juillet 2008)

Eric Berne parle d'une volonté de créer une relation de type transférentielle pour les personnes qui cherchent à instaurer un lien de Jeu avec une autre : « Les relations vécues par le Triangle Dramatique sont intenses. Elles fournissent donc aux protagonistes une « dose » (telle une drogue) de stimulation affective ou psychique relativement forte. Les Jeux illustrés par le Triangle Dramatique permettent donc à chacun de faire « le plein » de reconnaissance interactive, sociale et existentielle, ce qui permet de vivre. Par conséquent, il est important de savoir que des personnes qui souhaitent établir une relation de Jeu avec un partenaire particulier cherchent à établir avec lui une relation intense (et transférentielle). »³⁵

Ce mythe confirme la conclusion à laquelle plusieurs de mes collègues de l'EESP qui ont travaillé sur la distance et les résonances sont arrivées : l'importance de faire un travail sur soi pour comprendre ce qui nous pousse à faire du travail social afin d'être conscient de ces jeux relationnels. Cela implique en plus d'un travail personnel une certaine éthique du travail. Le professionnel doit être cohérent dans son espace interne et doit être une personne responsable au niveau émotionnel. Elle doit avoir comme but le bien être de la personne et son développement. En résumé, elle ne doit pas servir de l'autre pour calmer ses angoisses par exemple.

Ressentir des résonances n'est pas négatif pour la relation professionnel-client mais les ignorer et ne pas les travailler peut être un désastre pour la relation. Si les résonances sont donc incontournables dans une relation d'aide, quelles sont leurs fonctions et leurs limites ?

4.6 Les fonctions des résonances

Elles ont plusieurs fonctions à différents niveaux. Le premier est celui de la relation. En effet, pour pouvoir accéder au monde intérieur de l'autre, il faut que le professionnel puisse connaître l'expérience que vit la personne en face en se référant à une expérience proche d'une des siennes. Robert Desoille, qui a travaillé sur le rêve éveillé, dit à ce propos : « On ne peut, en effet, respecter la loi de formation des images et leur symbolisme qu'en faisant siennes au plus profond de

³⁵ Ibid., p.3

soi les images du sujet, il faut donc les connaître par une expérience aussi voisine que possible de la sienne »³⁶

La résonance est alors une sorte d'outil pour entreprendre un travail sur soi.

Françoise Dolto parlait de communication d'imaginaire à imaginaire, d'une communication basée sur la similitude émotionnelle. La résonance a alors une fonction dans la création des représentations sociales et le développement de l'identité. Marisa Zavalloni, qui s'est intéressée à l'identité et les représentations sociales, définit la fonction des résonances de la manière suivante : « *Les Epîtres de Paul envoyées à et lues par une communauté ont plus fait pour la diffusion du christianisme que des Sommes ou des traités. Quelque soit l'importance des objets à travers lesquels la communication s'effectue, on peut avancer que leur effet aurait été bien moindre si ces messages n'avaient pas activé des processus cognitifs et affectifs propres à la multiplication créative de ces mythes et de ces représentations. C'est ce que je décrirai plus loin comme l'effet de résonance. C'est à travers de tels processus que le contenu de l'environnement intérieur ou système identitaire émerge, se transforme et participe à la vie sociale en la transformant, dans une trajectoire temporelle.* »³⁷

Les résonances sont considérées comme un processus qui permet de transmettre un message au monde extérieur avec des fortes émotions liées à des représentations un message au monde extérieur. Marisa Zavalloni continue en disant : « *Ainsi, l'idée même de ce qu'est l'individu acquiert une dimension sociale. Il est vu comme un lieu de création et de transmission des représentations sociales. L'organisme dans sa totalité est engagé dans cette activité de production et de transmission. Le point charnière, le pivot de cette activité se trouve dans le processus affectif et cognitif qui s'active entre mots identitaires et pensées de fond ou d'arrière-plan. Car, il existe un côté passionné dans la manière où les représentations sociales/identitaires nous*

³⁶ Géographie conceptuelle : les emprunts constitutifs de l'épistémè [En ligne]. Adresse URL : http://books.google.ch/books?id=VGq2MDrBhGUC&pg=PA123&lpg=PA123&dq=r%C3%A9sonance+imaginaire&source=web&ots=sGrmsCvMwk&sig=XvgNrQwJnELWNgl8QbGWzAxVAHk&hl=fr&sa=X&oi=book_result&resnum=4&ct=result (Page consultée le 27 juillet 2008)

³⁷ ZAVALLONI, M., Transactions périlleuses entre identité et culture : le cas Nietzsche. [En ligne]. Adresse URL : http://www.psr.jku.at/PSR1997/6_1997Zaval.pdf (Page consultée le 29 juillet 2008), p. 3

*habitent et nous incitent à les transmettre, c'est-à-dire à interpeller le monde à partir d'elles. Les représentations qui ne sont pas investies par une telle passion se glissent hors de nous sans y laisser de trace. »*³⁸

L'effet de résonance joue donc un rôle dans la création et le développement de l'identité de la personne par l'acquisition et la transmission des représentations sociales. Il déterminerait le choix des mots ainsi que des représentations qui les accompagnent. Il définit les choix qui sont compatibles avec l'univers interne de la personne. Il joue un rôle dans le fait qu'une personne va conserver ou continuer un système identitaire et dans tout changement de ce dernier.

Une étude menée par le professeur de l'Ecole Centrale Paris Patrick Obertelli met en évidence les effets de résonances entre deux groupes et leur environnement. On parle alors de résonances imaginaires.

En résumé, cette étude porte sur le fonctionnement de deux groupes qui ont comme mission d'assurer l'ordre en milieu suburbain. Dans les deux situations, les chercheurs ont pu tirer deux sortes d'informations ; la première est la ressemblance entre les représentations du groupe sur leur environnement et sur eux-mêmes, la deuxième est un état émotionnel d'une grande intensité des membres du groupe. Les deux questions qui en découlent sont les suivantes :

1. *« Quelle est la nature de la correspondance entre les représentations de l'environnement et de leur propre milieu par les personnes du groupe ? »*
2. *« Quel sens attribuer à l'état émotionnel intense suscité ? »*³⁹

L'explication de la première question est la suivante : *« Paraissent ainsi s'exprimer des forces de régulations homéostatiques qui s'opèrent sur ces groupes opérationnels en milieu ouvert, qui tendent à niveler les modes de représentations sur une base commune s'articulant à des ressentis émotionnels voisins. Les*

³⁸ Ibid., p. 3

³⁹ OBERTELLI, P., 6^{ème} Congrès Européen de Science des Systèmes. [En ligne]. Adresse URL : <http://www.cedrea.net/IMG/pdf/obertelli.pdf> (Page consultée le 30 juillet 2008), p. 4

*personnes sont tirées vers cette tendance à faire partie d'un tout avec leur environnement alors que les fonctions sociales, les rôles diffèrent profondément. Sont ainsi en œuvre des forces de liaisons qui s'expriment indépendamment de la volonté des personnes. Elles s'expriment au-delà des différences majeures des populations concernées. »*⁴⁰

Ces forces de liaisons entre les personnes du groupe semblent se faire de manière inconsciente. Elles unifient les représentations de ces personnes qui sont liées à des émotions semblables pour chacun des membres du groupe.

Pour répondre à la seconde question, il y est fait référence aux observations d'Elias Canetti, auteur de « Masse et puissance » dont les conclusions après avoir étudié les phénomènes de conduites collectives de plusieurs groupes sociaux sont les suivantes. *« A mon sens, Elias Canetti a mis à jour un fondement majeur de régulation sociale, l'expression de conduites qui tendent, au-delà des singularités groupales, à favoriser l'appartenance à un tout. Les relations humaines sont aussi affaire de correspondances émotionnelles entre les individus, lesquelles opèrent un facteur de lien social indéfectible. »*⁴¹

La force de la résonance est expliquée par une activité fantasmatique dans un groupe qui est centré sur son fonctionnement interne. Les membres du groupe ont chacun des fantasmes individuels qui, s'ils sont dirigés tous vers un même point, peuvent engendrer des fantasmes groupaux canalisateurs d'énergie et de conduites collectives.

Anzieu dans son ouvrage « Le groupe et l'inconscient » parle des résonances fantasmatiques dans les groupes de la manière suivante : *« Mais un petit groupe humain est aussi une rencontre de personnes, un lieu d'affrontements et de liens entre ces personnes hors de toute référence sociale. Les affinités et les oppositions de caractère y fleurissent. Les désirs individuels, toujours présents en sourdine, attendent passivement ou réclament avec violence d'y être comblés : appel à l'aide et à la protection, volonté de puissance, exhibitionnisme, esprit de dénigrement ou de*

⁴⁰ Ibid., p. 5

⁴¹ Ibid., p. 6

contradiction, curiosité, admiration, idolâtrie. Le narcissisme de chacun y éprouve de douces victoires et d'amères blessures, victoires sur les autres traités comme objets de mes désirs, blessures que tant d'autres narcissismes, sans le vouloir (et parfois en le voulant), infligent par leur existence même au mien. L'angoisse commune au groupe, et qui est fonction de son stade d'évolution et du type de situation auquel il a à faire face, cette angoisse réveille et ravive les peurs personnelles les plus anciennes. La peur d'être groupe, de perdre son identité dans le groupe, est sans doute la difficulté première rencontrée. Au fond de ces peurs se trouvent des fantasmes, des scénarios imaginaires inconscients où se nouent les désirs les plus secrets avec les mécanismes de défense les plus archaïques, où s'amarrent nos points vulnérables, et d'où peuvent émerger l'œuvre d'art, la folie et le crime aussi bien que les rêves nocturnes et les chères rêveries éveillées. Le groupe est ici le laboratoire d'autres expérimentations : par-delà les programmes, les buts avoués, les tâches accomplies en commun, le groupe provoque le heurt de tous ces fantasmes individuels. Comme les inconscients communiquent directement entre eux, la disparité de ces fantasmes provoque la désunion du groupe ; l'angoisse devant une fantasmatique prédominante provoque sa paralysie; la convergence des fantasmes et leur élaboration unifiante peut soit donner naissance à une idéologie, voire à une mythologie, l'une et l'autre défensives et propre à ce groupe, soit mettre à sa disposition l'énergie d'accomplir ses activités. »⁴²

4.7 Les limites des résonances

Dans une publication qui traite des risques professionnels⁴³, Pascal Boes, un psychologue, explique le lien entre la santé mentale et le travail. Le professionnel qui s'est construit une identité faite de traits de personnalité très variés comme les angoisses, les espoirs, ... va approcher le travail social avec ce bagage qui peut rentrer en résonance avec celui de son client. Pour que cette confrontation amène le professionnel à résoudre son « énigme psychique »⁴⁴ et étant donné qu'il travaille avec des personnes qui sont en souffrance et qui provoquent des émotions parfois

⁴² ANZIEU, D., *Le groupe et l'inconscient*. Editions Dunod, 1984, p. 66

⁴³ *Lien social* [En ligne]. Adresse URL : http://www.lien-social.com/spip.php?article786&id_groupe=6
(Page consultée le 1 août 2008)

⁴⁴ *Ibid.*, p. 1

très intenses, il faut que l'organisation du travail permette au professionnel d'échanger avec ses collègues autrement que dans des moments informels.

Le problème qui est mis en avant est le suivant : « *Pour autant, rarement l'expression et l'écoute de la souffrance ne sont considérées comme faisant partie intégrante des règles de travail. Tout au plus s'accorde-t-on à leur donner le statut d'anecdotes entre deux couloirs, au gré des affinités électives des relations de travail. Les débutants en travail social connaissent bien ce sentiment angoissant et douloureux de vouloir bien faire (trop peut-être) sans trouver d'issues aux questions liées à la pratique dans leur intégration à une équipe qui autoriserait une élaboration (Que dois-je faire ? Comment ?) On comprend dès lors que le déni du réel du travail puisse parfois conduire à des formes de décompensation, dont le syndrome subjectif post-traumatique n'est qu'une des formes possibles.* »⁴⁵

En résumé, le déni du travail réel (le travail réel représente l'ensemble des activités nécessaires à l'accomplissement d'une tâche prescrite) en raison d'une professionnalisation du travail social soumis à toujours plus de contrôle étatique provoquerait des risques réels pour la santé mentale des professionnels.

Un autre risque serait que la personne revive toujours la même relation et ne sorte pas de ce jeu. Par exemple, une personne qui entrerait dans une relation en adoptant toujours la position de victime. Si le professionnel ne réfléchit pas sur cette relation et sur ce que cette position vient réveiller chez lui (volonté de sauver l'autre par une communication entre inconscient), la personne ne s'en sort pas. Pire, elle se voit confirmer dans sa position par une personne qu'elle considère comme une personne de référence et neutre.

Comme le décrit ce passage de Didier Anzieu sur les enjeux inconscients des résonances : « *C'est Ezriel (1950, puis 1966) qui a précisé que cette résonance était de nature fantasmatique. Selon lui, dans une cure aussi bien individuelle que de groupe, les pensées et les attitudes du patient se manifestent sous forme d'un désir d'établir des relations d'objet particulières avec le psychanalyste dans l'ici et*

⁴⁵ Ibid., p. 1

*maintenant. Ceci provient du besoin de trouver une issue aux conflits inconscients non résolus en liquidant la tension qu'ils créent chez l'intéressé. »*⁴⁶

En résumé, une relation d'aide comme je l'ai définie plus haut est la suivante. Le professionnel doit avoir comme compétences la capacité se mettre à la place de l'autre tout en n'oubliant pas que ce n'est pas sa propre histoire qui est en jeu, de nommer et travailler sur ce qu'il ressent lors d'un entretien et de faire un travail sur soi afin de devenir conscient de ses aspects qui pourraient nuire à la relation. Ce sont des éléments sur lesquels il a un pouvoir relativement direct. Comme je l'ai développé dans la partie consacrée aux limites des résonances, pour éviter que la santé mentale ne se détériore, le travail social doit changer. Du moins, les institutions doivent prendre en compte les émotions, les doutes, les ras-le-bol très sérieusement et leur donner une place dans l'institution.

Après avoir élaboré les concepts qui composent ma question de départ, j'en arrive à une question plus précise. Etant donné que deux de mes collègues ont déjà étudié la résonance et son utilisation dans la pratique avec, comme hypothèse de départ, que celle-ci était une aide pour la relation, je veux aller plus loin dans cette recherche. En effet, je suis intéressée à savoir ce qui se passe quand le professionnel est engagé dans une relation et qu'il ressent de vives résonances. Comment va-t-il faire pour continuer cette relation ? Car il est évident que même si les spécialistes de la relation d'aide sont persuadés que travailler avec ses résonances, faire un travail sur soi, ... est nécessaire pour une relation saine, dans la réalité, les difficultés à surmonter ces épreuves émotionnelles sont de toutes sortes et différentes pour chacun.

La question définitive est la suivante :

Pourquoi les assistants sociaux parviennent-ils à continuer une relation tout en ressentant des résonances?

⁴⁶ ANZIEU, D., Le groupe et l'inconscient. Dunod, Paris, 1999, p.201

5. HYPOTHESE DE RECHERCHE

5.1 Introduction

Après avoir clarifié ma question de départ avec les apports théoriques, je vais identifier et expliciter mes hypothèses. J'ai choisi d'en vérifier quatre dont voici les énoncés et leurs explications :

1. **Les assistants sociaux arrivent à rester en lien avec leur client quand ils ressentent des résonances parce qu'ils ont réussi à les identifier** : plus précisément à être conscients qu'ils étaient en résonance au cours du récit du client. Etre conscients que nous résonnons nous permet de savoir que nous sommes en train de vivre des émotions pouvant être fortes et difficiles à gérer. Cette prise de conscience nous rend attentifs aux diverses réactions que nous pourrions avoir comme par exemple projeter sur le client des émotions que nous ne tolérons pas en nous.
2. **Les assistants sociaux réussissent à conserver le lien malgré la résonance parce qu'ils peuvent décider d'arrêter l'entretien** : les résonances peuvent être envahissantes et nous empêcher de continuer un entretien de manière adéquate car nous ne pouvons plus nous concentrer et garder une certaine distance par rapport à ce que nous vivons. Pouvoir stopper un entretien donne la possibilité au professionnel de se ressaisir et de réfléchir sur ce qui s'est passé en lui.
3. **Les professionnels parviennent à garder le lien lorsqu'ils sont en résonance car ils vont chercher le regard neutre d'un collègue** : Se confronter au regard d'un collègue lorsque nous sortons d'un entretien où nous nous sommes sentis submergés par des résonances nous amène à avoir un autre éclairage sur ce qu'il s'est passé en nous et dans l'interaction

avec le client ainsi qu'à envisager des pistes d'action ou réflexion pour la suite.

4. **Les travailleurs sociaux continuent un lien avec un client même s'ils ont des résonances parce qu'ils peuvent donner un sens à ce qu'ils ressentent** : comprendre ce que l'histoire de l'autre a touché en nous, avoir une explication sur les raisons pour lesquelles nous avons résonné et mettre en lien notre vécu avec celui de l'autre au travers des résonances permet de s'approprier ses émotions et d'en être responsable.

6. METHODOLOGIE

Dans ce chapitre, je vais expliciter la méthode que j'ai choisie pour mon travail de recherche sur le terrain.

Dans un premier temps, je vais énoncer puis justifier le terrain de recherche de mon travail ainsi que l'échantillon retenu. Dans un deuxième temps, je vais décrire l'approche, la démarche et la technique de récolte de données qui ont guidé mon travail.

6.1 Terrain de recherche

Le thème de la résonance est un domaine très vaste et touche tous les professionnels du champ social selon une fréquence et une intensité variable en fonction des lieux. Lors de cette recherche, j'ai eu la chance de travailler en parallèle dans un centre social régional où la diversité des problématiques amène le professionnel à se confronter à différents aspects de la vie humaine. En effet, la population au bénéfice de l'aide sociale ou venant demander de l'aide peut être touchée par un manque d'argent, mais aussi par une problématique de logement, de réseau social inexistant, de famille, de dettes, de working poor, etc... Le professionnel est forcément à un moment ou à un autre plus sensible à une de ces problématiques et peut entrer en résonance à un degré plus ou moins fort.

C'est donc sur mon lieu de travail que j'ai décidé de faire mes entretiens de recherche. Pour ce faire, j'ai pris le temps d'aller vers chacun des collègues que j'avais au préalable sélectionnés selon les critères que je vais développer au prochain point. Je leur ai demandé dans un premier temps leur accord oral à la participation à ma recherche. Je leur ai expliqué qu'une lettre d'explication sur mon projet, ma démarche et mes objectifs ainsi qu'une lettre de consentement éclairé suivrait.

6.2 L'échantillon

Le sujet principal de mon travail étant les résonances et leur impact sur le continuum de la relation avec l'utilisateur, j'ai sélectionné les critères suivants pour mon terrain de recherche :

- Les assistants sociaux interrogés devaient avoir au moins une dizaine d'années d'expérience. En effet, avoir du recul sur les résonances demande de l'expérience professionnelle.
- J'ai choisi un échantillonnage mixte sans tenir compte de la proportion d'hommes et de femmes. En effet, je n'ai pas pris en compte cette variable dans mon travail de recherche.
- Les personnes interrogées devaient occuper la fonction d'assistant(e) social(e) mais nous verrons plus loin que leurs formations initiales n'étaient pas toujours celle d'assistant(e) social(e).
- Elles devaient être intéressées par le thème de mon travail et être d'accord de répondre à toutes mes questions dans le cadre de mes entretiens de recherches.

J'ai décidé d'interviewer six assistants sociaux sur les dix présents pendant cette période. Avant de commencer ces entretiens, j'ai interrogé un professionnel qui ne correspondait pas au premier critère – il a terminé sa formation terminée en 2006 – afin de faire un entretien test pour vérifier la clarté de mes questions. A la fin, j'ai donné la parole à cette personne afin qu'elle puisse exprimer son ressenti et son avis sur la clarté et la précision de mes questions. Cet entretien test a eu plusieurs avantages. Le premier était d'avoir une idée approximative de la durée des entretiens. Le deuxième était de vérifier que mes questions étaient compréhensibles, claires et précises. Et pour finir, il m'a permis de m'exercer à être

attentive à ma formulation, à mon attention à la personne interrogée, au dictaphone, aux réponses données, etc...

Présentation des professionnels interrogés

1 ^{ère} personne	2 ^{ème} personne	3 ^{ème} personne	4 ^{ème} personne	5 ^{ème} personne	6 ^{ème} personne
Femme	Femme	Femme	Femme	Femme	Homme
9 ans d'expérience	14 ans d'expérience	16 ans d'expérience	18 ans d'expérience	9 ans d'expérience	18 ans d'expérience
Etudes en sciences sociales Université	Diplôme d'assistante sociale	Diplôme d'éducatrice spécialisée	Diplôme d'assistante sociale	Diplôme d'éducatrice spécialisée	Sociologue

Les années d'expérience représentent le temps effectué comme travailleurs sociaux et non comme assistants sociaux. Certains ont exercé des professions très proches de celui d'assistant(e) social(e) comme conseillère en planning familial, des métiers où il y aussi des entretiens d'aide et donc où il peut y avoir des résonances.

6.3 L'approche qualitative

Ma recherche est inspirée de l'approche qualitative. Elle est définie en sciences humaines comme une « *manière d'aborder l'étude des phénomènes qui met l'accent sur la compréhension* »⁴⁷. C'est une méthode qui s'intéresse à la lecture que les gens font de leur réalité. Les chercheurs privilégiant cette démarche cherchent à décrire ce que les personnes perçoivent de certaines situations en utilisant différents moyens de collecte, comme par exemple l'entretien. A l'opposé, l'approche quantitative « *consiste à dresser une table de fréquences (ou de pourcentages) des énoncés répartis dans les différentes rubriques, catégories, classes ou thèmes*

⁴⁷ GIROUD, S., TREMBLAY, G., Méthodologie des sciences humaines. La recherche en action. St-Laurent, ERPI, 2002, p.23

dégagés du matériel analysé. En somme, sitôt les contenus ramenés à une table de fréquences ou d'indices quantitatifs, c'est la mécanique traditionnelle de l'analyse statistique qui reprend ses droits : calcul des différences significatives, analyses factorielles, analyses de variance, de co-occurrence, etc. »⁴⁸. Au moyen de calculs de fréquences et de moyennes entre autres, les chercheurs doivent quantifier des phénomènes pour pouvoir atteindre leur objectif.

Comme je m'intéresse au ressenti ainsi qu'à leur manière d'interpréter leur expérience d'un petit groupe de personnes - des assistants sociaux – afin de comprendre les raisons qui les amènent à continuer le lien malgré les résonances, j'ai opté pour l'approche qualitative qui me semble être la plus appropriée. En effet, mon objectif est de comprendre les raisons des professionnels et leur manière d'interpréter leurs comportements, émotions et sentiments dans des situations précises et non de calculer des moyennes. Les émotions, ressentis et sentiments sont des concepts qui ne se quantifient pas et qui sont très personnels et subjectifs. C'est pour ces raisons que cette approche m'a semblée la plus susceptible d'atteindre mon objectif

J'ai opté pour une démarche semi-inductive qui est au croisement de la méthode inductive et de la méthode déductive. La méthode hypothético-inductive est décrite de la façon suivante : « *La construction part de l'observation. L'indicateur est de nature empirique. A partir de lui, on construit de nouveaux concepts, de nouvelles hypothèses et, par là, le modèle que l'on soumettra à l'épreuve des faits.* »⁴⁹ Le terrain est donc le point de départ de la problématisation ; elle part du particulier pour aller au général.

La démarche déductive part des concepts généraux pour aller au particulier. « *La construction part d'un postulat ou concept postulé comme modèle d'interprétation du phénomène étudié. Ce modèle génère, par un travail logique, des hypothèses, des*

⁴⁸ L'ECUYER, R., « L'analyse de contenu : notion et étapes » in : DESLAURIERS, J.-P., Les méthodes de la recherche qualitative, Montréal, Presses universitaires du Québec, 1988, p.50

⁴⁹ QUIVY, R., VAN CAMPENHOUDT, L., Manuel de recherche en sciences sociale, Ed : DUNOD, 1999, p. 133

concepts et des indicateurs auxquels il faudra rechercher des correspondants dans les faits. »⁵⁰ Le chercheur se pose une question puis la formule en terme de problématique à laquelle sont rattachés différents concepts qu'il va juger pertinents pour l'objectif fixé. Pour finir, il choisira des hypothèses en lien avec cette problématique et son objectif. La démarche est donc basée sur la raison du chercheur et non sur des faits observés ou empiriques.

Pour ma part, je n'ai pas tranché sur une méthode en particulier. Je me suis rendue compte que les deux méthodes étaient étroitement liées. En effet, j'ai d'abord construit mon cadre de référence et mes hypothèses, puis je suis allée sur le terrain les vérifier. Après mes entretiens, j'ai fait de nouveaux liens entre mes hypothèses pour arriver à de nouveaux concepts que je pourrai aller vérifier sur le terrain. Comme le précisent ces spécialistes de la recherche qualitative, il est très difficile de faire la part entre ces deux méthodes. *« Les méthodes de recherche sur le terrain sont parfois jugées comme radicalement inductives, mais il s'agit là d'une conception erronée. Il est vrai qu'à son entrée sur le terrain, le chercheur n'a pas de catégories d'observation spécifiques prédéterminées. Il est cependant aussi vrai que le chercheur arrive sur le terrain en ayant déjà en tête un cadre conceptuel et des intérêts de recherche. En recherche sur le terrain, l'induction et la déduction sont constamment en dialogue. »*⁵¹

6.4 L'entretien comme moyen de récolte des données

*« L'entrevue de recherche, ainsi qualifiée parce qu'elle s'inscrit dans le projet global de la science de mettre en évidence l'existence de relations entre un phénomène et ses déterminants. L'entrevue de recherche permet au chercheur de comprendre le cadre de référence (les valeurs, les craintes, les croyances, etc.) de l'interviewé et ainsi de « partager son regard sur la réalité. »*⁵² En fonction de mes objectifs, l'entretien semblait être la forme de récolte des données la plus appropriée. Etant

⁵⁰ Ibid, p. 133

⁵¹ LESSARD-HEBERT, M., GOYETTE, G., BOUTIN, G., La recherche qualitative. Fondements et pratiques, Paris, DeBoeck, 1997, p.65

⁵² GIROUD, S., TREMBLAY, G., Méthodologie des sciences humaines. La recherche en action. St-Laurent, ERPI, 2002, p.149

donné que le sujet principal est les résonances, il était important pour l'authenticité des résultats ainsi que leur profondeur d'avoir cet échange et ce contact direct.

Il y existe plusieurs variantes d'entretien : l'entretien dirigé où « *l'ordre et la formulation des questions posées à l'interviewé sont établies à l'avance.* »⁵³, l'entretien semi-directif et l'entretien non directif. Comme je cherchais à vérifier mes hypothèses et en même temps je souhaitais garder un esprit d'ouverture sur certains sujets que les personnes pourraient juger importants à leurs yeux, j'ai opté pour l'entretien semi-directif. En effet, celui-ci est préféré « *si l'interviewer amène l'interviewé à aborder un certain nombre de sujets incontournables tout en lui permettant de s'attarder sur ceux qu'il juge plus importants et plus significatifs, ...* ».⁵⁴

Comme je l'ai explicité dans le cadre de ma problématique, l'objectif de recherche à travers les entretiens est le suivant :

- Comprendre les raisons pour lesquelles un(e) assistant(e) social(e) qui est en résonance avec l'histoire d'un de ses clients arrive à continuer le lien avec lui.

6.5 La grille d'entretien comme outil de récolte des données

Le support qui a servi de base à mes discussions avec les assistants sociaux est une grille d'entretien⁵⁵. Pratiquement, j'ai construit cette grille à partir de mes hypothèses, des questions de départ, des questions de relance ainsi que de mes indicateurs. Cette grille m'a servie de guide afin de vérifier tous les indicateurs et de pouvoir relancer une personne avec une question plus précise. Elle m'a aidée à suivre un fil et j'ai abordé les questions en suivant le canevas de ma grille.

⁵³ Ibid, p.149

⁵⁴ Ibid, p.149

⁵⁵ Annexe 2

Après avoir dégagé les questions principales découlant de chacune des mes hypothèses de travail, je les ai inscrites sur ma grille. J'ai eu l'occasion de les modifier au fil des entretiens car certaines manquaient de précision. Il en a été de même pour mes questions de relance. La question de départ était volontairement générale afin de permettre à la personne de se sentir libre de parler. Les questions de relance sont plus serrées et formulées pour diriger la personne à parler de sentiments, pensées, émotions plus concrètes.

6.6 Explications sur le déroulement d'un entretien

Avant de commencer ma première question, j'ai débuté mes entretiens par la question suivante :

- Quelle est votre définition de la résonance ?

Cette question avait non seulement l'objectif d'entrer en matière mais aussi de permettre à la personne et à moi-même de préciser ce dont nous allions parler. Etant donné que cette recherche est orientée par l'approche qualitative, il était important que sa vision de la résonance soit explicitée.

Je terminais toujours mes entretiens en proposant aux personnes d'ajouter un commentaire ou une remarque à ce qu'ils m'avaient confié.

Les interviews se sont déroulées sur trois semaines. Elles ont duré en moyenne une vingtaine de minutes. La plus longue a duré une demi-heure. Après avoir demandé leur accord oral, j'ai donné aux assistants sociaux la lettre d'informations⁵⁶ et le consentement éclairé. Ils ont tous signé et accepté d'être enregistrés. Ils ont répondu pour la plupart avec intérêt à mes questions. Tous m'ont demandé le temps que l'entretien allait prendre.

⁵⁶ Annexe 1

Pour une personne, j'ai dû lui expliquer un peu plus en détail quels étaient mes objectifs et l'objet de ma recherche avant de commencer l'entretien en lui-même. Pour les autres, comme nous en avons déjà discuté lors de ma première venue pour ma demande de participation à ma recherche, il n'a pas été nécessaire de le reprendre. Je leur demandais néanmoins s'ils avaient des questions suite à la lecture de la lettre d'informations, leur garantissais à nouveau l'anonymat et leur précisais une nouvelle fois que les bandes allaient être détruites une fois mon mémoire déposé.

6.7 Ethique

J'ai respecté l'éthique de la recherche en assurant la confidentialité, l'exactitude des informations, la possibilité d'arrêter l'entretien, etc... Etant donné que j'ai interrogé des collègues de travail qui se connaissaient les uns les autres, j'ai toujours respecté la confidentialité des personnes lorsqu'ils interrogeaient sur ce que les autres avaient répondu. J'ai d'abord demandé l'accord des personnes de manière orale puis leur ai transmis la lettre d'informations et le consentement éclairé à signer. Lors de l'entrevue, je leur ai demandé s'ils avaient des questions ou remarques à faire par rapport à ce qu'ils avaient lu et signé. De même que juste avant chaque entretien, j'ai vérifié s'ils étaient toujours d'accord d'être interrogés. Toutes les personnes ont accepté d'être enregistrées afin de me permettre de retranscrire leur propos de manière à les déformer le moins possible.

6.8 Limites de l'outil de recueil des données

Les limites du choix de ce type de recueil des données – l'entretien semi-directif - que j'ai pu identifier lors de mes entretiens et après les avoir retranscrits sont les suivantes :

- La difficulté à rester professionnel (chercheur) dans un contexte de tête-à-tête très peu formalisé. « *La souplesse même de la méthode peut effrayer ceux qui ne peuvent travailler avec sérénité sans directives techniques précises. A*

l'inverse, d'autres peuvent penser que cette souplesse relative les autorise à converser n'importe comment avec leurs interlocuteurs. »⁵⁷ Il n'a pas été aisé de trouver le ton adéquat et l'ambiance adaptée à la tâche qui nous attendait. « Le ton et l'ambiance de l'entrevue doivent la situer entre la conversation amicale et la conversation à caractère administratif. »⁵⁸

- *« Les propos de l'interviewé sont toujours liés à la relation spécifique qui le lie au chercheur et ce dernier ne peut donc les interpréter valablement que s'il les considère comme tels. »⁵⁹ Comme j'avais une relation professionnelle avec les personnes que j'ai interviewées, j'ai réalisé que notre relation de quelque nature qu'elle soit avait influencé les réponses de la personne interrogée. En effet, une personne avec qui j'avais une relation moins proche me semblait avoir de la peine à parler de son vécu.*

⁵⁷ QUIVY, R., VAN CAMPENHOUDT, L., Manuel de recherche en sciences sociale, Ed : DUNOD, 1999, p. 176

⁵⁸ GIROUD, S., TREMBLAY, G., Méthodologie des sciences humaines. La recherche en action. St-Laurent, ERPI, 2002, p.162

⁵⁹ QUIVY, R., VAN CAMPENHOUDT, L., Manuel de recherche en sciences sociale, Ed : DUNOD, 1999, p. 176

7. L'ANALYSE DES DONNEES

7.1 L'analyse de contenu comme méthode d'analyse des données

L'analyse de contenu est la technique appropriée à l'analyse des entretiens. En effet, les analyses de registres statistiques sont utiles pour « *en tirer ainsi de nouvelles informations sur les comportements, les pensées et les conditions objectives d'existence des êtres humains d'hier et d'aujourd'hui.* »⁶⁰ et l'analyse historique destinée aux historiens s'occupe de travailler sur des sources qu'ils vont confronter. Bien que l'analyse de contenu « *comme instrument de recherche scientifique : l'approche quantitative ou l'approche qualitative, l'analyse des contenus manifestes ou l'ouverture sur l'inférence plus ou moins interprétative... tout cela avec en arrière-plan la hantise du monopole de l'objectivité* »⁶¹ soit au carrefour de plusieurs controverses, j'ai choisi de retenir la définition de René L'Ecuyer qui la décrit comme « *une méthode de classification ou de codification dans diverses catégories des éléments du document analysé pour en faire ressortir les différentes caractéristiques en vue d'en mieux comprendre le sens exact et précis.* »⁶²

Il existe deux sortes de contenu : le contenu manifeste et le contenu latent. Le premier « *désigne le matériel brut faisant l'objet de l'analyse, laquelle porte alors directement et exclusivement sur ce qui a été ouvertement dit ou écrit, tel quel, par le répondant.* »⁶³ Cette méthode est basée sur ce que dit et écrit la personne qui interroge les gens tandis que « *les contenus latents renvoient pour leur part aux éléments symboliques du matériel analysé. ... Il s'agit de découvrir le sens voilé, le sens caché des mots, des phrases et des images qui constituent le matériel analysé.* »⁶⁴ Pour mon analyse, je me suis intéressée à ces deux aspects. En effet,

⁶⁰ GIROUD, S., TREMBLAY, G., Méthodologie des sciences humaines. La recherche en action. St-Laurent, ERPI, 2002, p.179

⁶¹ Ibid, p.179

⁶² L'Ecuyer, René, Op. cit., pp. 50

⁶³ Ibid, pp. 51

⁶⁴ Ibid, p. 51

la façon dont la personne interviewée construit son discours peut amener des éléments pertinents à la vérification des hypothèses. Même si l'analyse de contenu en sciences sociales ne comprend pas une étude linguistique, certains éléments pris tels quels peuvent donner une signification particulière sur la manière dont la personne perçoit le monde.

Il y a ensuite deux courants qui s'opposent à savoir celui qui considère les fréquences et les pourcentages (analyse quantitative) comme seuls éléments significatifs et celui qui « *consiste par ailleurs à décrire les particularités spécifiques des différents éléments (mots, phrases, idées) regroupés dans chacune des catégories et qui se dégagent en sus des seules significations quantitatives.* »⁶⁵ Pour mon analyse, j'ai pris en compte les deux courants. J'ai trouvé tout autant intéressant de prendre en compte le nombre d'éléments comme matière à analyse qu'une analyse de la signification de tels groupements identiques.

7.2 Etapes de l'analyse de contenu

En sciences humaines, l'analyse de données est soumise à différentes étapes qui varient selon les auteurs. J'ai décidé d'en choisir une que je vais expliciter.

Après avoir retranscrit le contenu de mes entretiens, j'ai tout d'abord lu à plusieurs reprises les textes afin de cerner les futurs découpages à faire en soulignant les passages qui répondaient aux questions posées. Ensuite, j'ai défini des unités d'analyse, c'est-à-dire les morceaux significatifs à analyser. Dans un troisième temps, j'ai codé ces éléments en fonction de mon cadre théorique et les ai introduits dans une grille d'analyse. Cette dernière est composée de mes quatre hypothèses et des différents entretiens. Les extraits correspondant à telle hypothèse seront classés sous celles-ci afin de faciliter l'analyse de contenu.

⁶⁵ Ibid, p. 53

En résumé, j'ai effectué cinq étapes que L'Ecuyer⁶⁶ définit comme suit :

7.2.1 Préparation des données :

1. Lectures préliminaires : j'ai pris le soin de lire les éléments recueillis plusieurs fois pour me familiariser avec ce matériel.
2. Définition des unités de classification : après avoir lu attentivement tous les textes, j'ai souligné les passages significatifs correspondant à mes quatre hypothèses de départ
3. Processus de catégorisation et de classification : j'ai ensuite construit ma grille d'analyse dans laquelle j'ai inséré les unités de classification.

7.2.2 Analyse thématique :

4. Quantification et traitement statistique : après avoir fait une introduction du thème à traiter, j'ai analysé les données de manière quantitative.
5. Description scientifique : par la suite, j'ai décrit les éléments communs, les exceptions, les tendances en les reliant aux éléments qualitatifs
6. Interprétation des résultats : j'ai essayé de relier les données recueillies avec la théorie étudiée dans les chapitres précédents afin de les comprendre sous un autre regard.

J'ai opté pour une analyse thématique. J'ai regroupé les éléments de réponse par thématiques en référence aux questions principales de l'entretien. L'analyse thématique qui tente « *principalement de mettre en évidence les représentations sociales ou les jugements des locuteurs à partir d'un examen de certains éléments*

⁶⁶ Ibid, pp.55-61

constitutifs du discours »⁶⁷ me semble être la méthode la plus adéquate pour étudier un phénomène aussi personnel que la résonance.

7.3 Résultats de l'analyse par thématique

La vision de la résonance en lien avec leur vécu

Tous les professionnels interrogés ont une définition propre des résonances et ont conscience qu'elles interfèrent parfois dans leur relation avec leurs clients. Selon leur vécu, leur définition est plus ou moins précise et complète : Mme V. me définissait la résonance musicale pour arriver à une définition en lien avec les rapports humains. La définition que chacun donne est révélatrice de la manière dont la personne vit la résonance. En effet, j'ai pu observer que la façon qu'ils avaient de décrire la résonance était représentative de la manière de vivre la résonance. Une femme expliquait la résonance professionnelle de la manière suivante : « ... *les Anglais ont une très belle expression qui dit ring a Bell ...* » et plus loin dans son discours, elle exposait les indices qui l'informent qu'elle résonne : « *ce que la personne va dire va tout d'un coup me ramener à, me faire venir en tête quelque chose de, quelque chose qui n'a rien à voir avec lui, qui a à voir avec moi.* ». L'effet est localisé dans la tête, représenté par la sonnette qui avertit du « danger ». Pour une autre professionnelle, la manière de décrire la résonance comme « *résonance inconsciente* » annonce que cette personne pense que nous sommes continuellement en résonance. Effectivement, plus loin, elle précise qu'elle a l'impression d'être tout le temps en résonance. D'une manière générale, la définition de chaque professionnel m'a permis d'avoir un bref aperçu de la manière dont les personnes avaient intégré la résonance.

Les professionnels ont explicité différents moyens/signaux qui les informaient qu'ils étaient en résonance à un moment donné. J'ai noté une quantité sensiblement importante chez certaines personnes comparativement à d'autres, où les éléments étudiés apparaissaient clairement en quelques lignes. Pour ces dernières, elles ont

⁶⁷ QUIVY, R., VAN CAMPENHOUDT, L., Manuel de recherche en sciences sociale, Ed : DUNOD, 1999, pp. 202-203

très bien su exprimer ce qui se passait en elles lorsqu'elles sont en résonance. Dans l'exemple suivant, cette assistante sociale exprime en une phrase les trois types de manifestations qui faisait l'objet de ma recherche : *« Voilà, physiquement, ça, ça retourne un peu l'estomac, ça brasse et puis on a, je dirai, dans l'entretien, dans la façon d'être dans l'entretien, ça change, on est peut-être, on change peut-être plus de comportements, on devient peut-être plus empathique, euh... ou je prendrai plus de choses en disant là là cette pauvre dame, qu'est-ce que j'aimerais qu'on fasse si j'étais dans cette situation là, peut-être je prends plus de choses que je devrais. »* Dans ce passage, l'aspect physique est évident – ce qui n'est pas le cas pour les autres situations comme nous le verrons par la suite – elle évoque l'aspect cognitif en exposant son changement de comportement puis aborde l'angle émotionnel avec le sentiment d'empathie.

Pour les autres, j'ai mis en évidence beaucoup plus de passages significatifs. Je donne diverses explications à ce phénomène. La première tient au fait que les deux entretiens qui comportent très peu d'éléments pour ce thème étaient les deux derniers entretiens. Loin d'être devenue une experte dans l'art de mener un entretien de recherche, j'ai cependant observé une évolution dans ma manière de poser les questions, dans leur formulation, dans mon ressenti pendant l'entretien, ... J'étais plus sûre de moi et j'avais une vue d'ensemble de mon questionnaire. Ceci expliquerait une des raisons pour laquelle les deux femmes ont répondu de manière précise à mes questions en mentionnant les éléments voulus. Je savais exactement ce que je recherchais et formulais mes questions de relance avec un objectif bien défini. Tandis que pour les premiers entretiens, j'ai eu de la peine à leur faire comprendre le sens de mes questions d'une part, et, d'autre part, j'ai peiné à trouver des questions de relance dignes de ce nom. J'ai aussi pu expérimenter au fil des interviews que certains renseignements étaient plus difficiles à obtenir et j'ai donc abdiqué plus vite. Effectivement, je me suis contentée de certaines réponses car j'ai fait l'expérience que je ne pourrais pas avoir de réponses satisfaisantes.

La deuxième pourrait être la nature du lien que j'ai avec ces deux personnes. En effet, j'ai eu l'occasion de lier des relations avec certaines personnes mais pas avec toutes les personnes. Ces deux professionnelles font partie des gens que je n'ai pas eu l'opportunité de connaître de manière plus approfondie. Notre relation est très

professionnelle et se limite aux échanges de politesse. Il est plus difficile de se confier et de s'étendre sur un sujet qui touche à l'intime face à une personne avec qui nous avons un lien très fin. De mon côté, je n'ai certainement pas voulu insister sur le sujet lorsque j'avais les renseignements désirés. Cette hypothèse doit cependant être nuancée par le fait que l'homme qui a été interrogé fait aussi partie des personnes avec qui j'ai un lien ténu et il a donné presque autant de renseignements que les autres.

La troisième – influencée par la deuxième – est liée au caractère de la personne. En effet, certaines personnes ont tendance à s'exprimer librement et de manière très détaillée ou alors très floue. La loquacité de certaines personnes donne un éclairage sur la présence plus importante de manifestations. La confusion d'autres personnes m'a posé des difficultés et j'ai dû prendre en compte davantage d'éléments pour mon analyse car j'avais besoin de plus de précisions.

La quatrième explication réside dans le contexte des interviews. Lors de la récolte des données, je travaillais à 80% comme assistante sociale. J'ai interrogé mes six collègues pendant la pause de midi ou en fin d'après-midi. Il y a donc des moments où j'étais fatiguée physiquement et j'avais de la peine à être attentive à cent pour cent. Je n'ai pas insisté pour obtenir les informations que je voulais pour des raisons essentiellement de surmenage. Par extension, les professionnels interviewés ont eux aussi subi une baisse d'énergie à un moment donné de la journée et sont de ce fait plus ou moins volubiles.

La dernière interprétation est la suivante. Etant donné que les deux femmes ont répondu relativement spontanément à ma question en avalisant mes indicateurs confirme que, du moins dans ces deux cas précis, les indicateurs choisis sont pertinents. Certes, ce ne sont que deux cas sur les six personnes questionnées.

L'émotion comme facteur identifiant de la résonance

Tous ont mentionné que la résonance se manifestait au niveau émotionnel ; ils ont tous ressenti une forme de manifestation émotionnelle. Pour la moitié des sujets, c'était un sentiment d'empathie, pour le reste, diverses sensations émotionnelles

pouvant être très fortes comme « un sentiment de panique ». Les professionnels parlent de l'empathie comme une réaction émotionnelle face à la résonance comme en témoigne ce passage : « *Ben oui, ça peut être ... des signaux, par exemple d'être vraiment mal dans un entretien ... pourquoi je suis mal ou bien avec ce monsieur si tu veux, l'histoire de la pédophilie, son histoire qu'il m'avait racontée ... je me suis dit : ce n'est pas anodin d'avoir, je veux dire, je n'ai pas cette pensée dès que je rencontre quelqu'un quoi euh... alors c'est peut-être aussi en tout cas, ou alors un certain malaise mais, ou alors au contraire peut-être une très grande empathie.* ». C'est souvent la première réaction qu'ils nomment en utilisant des termes comme « j'ai été touchée ». Ils n'ont aucune difficulté à percevoir qu'ils sont pris dans une émotion et qu'elle est causée par un effet de résonance. En résumé, l'indice émotionnel constitue un excellent signal d'alarme annonçant la résonance pour tous ces professionnels.

L'impact des émotions sur le comportement

Une des conséquences d'être touché pour ces professionnels provoque un phénomène d'identification avec le client. En effet, ils se comportent comme ils aimeraient qu'un professionnel se conduise s'ils étaient à la place du client comme le prouve l'extrait suivant : « *... il me parlait de ses angoisses et ça m'a mis en résonance dans le sens où je sais pertinemment exactement ce qu'il peut ressentir au moment où il ne maîtrise plus rien et où il sait que c'est con, mais il ne peut rien faire du tout et là, moi, je sais, je sais ce qu'il ressent donc je suis en rés, pour moi, je suis entrée en résonance à ce moment là, parce que ça m'a rappelé comment j'étais à ce moment là.* ». Dans ce passage, la notion d'identification et de résonance est fortement liée. La personne réalise qu'elle est en résonance lorsqu'elle ressent une forte identification avec l'autre. Un autre exemple provenant d'un extrait d'une autre professionnelle : « *... qu'est-ce que j'aimerais qu'on fasse si j'étais dans cette situation là ...* ». Ces personnes, en se mettant à la place de l'autre, perdent un peu de distance par rapport à la situation de leurs clients car ils voudraient agir en fonction de leurs propres vécus. La question la plus adéquate serait : « Qu'est-ce que le client aimerait comme aide dans cette situation ? ». En résumé, le phénomène d'identification est très proche de celui de la résonance selon le vécu de certains assistants sociaux. Avec la volonté d'agir comme s'ils étaient à la place du client, la

distance devient plus petite entre le vécu du client et le leur ; ils ont de la peine à prendre en compte la situation dans son ensemble. Cependant, ils sont conscients de ce changement de position puisqu'ils en parlent. Cela me fait conclure que le fait de nommer les émotions et autres phénomènes liés permet au professionnel de rester dans une position adéquate ou du moins d'être conscient qu'il y a un risque qu'il dérape.

Au travers du phénomène d'identification que je viens d'explicitier et des deux extraits suivants : « *Si ça rentre en résonance, je pense qu'on serait très à faire plus que, plus que si on, si ce n'est pas le cas.* » et « *Comment j'ai reconnu la résonance ? Quand j'ai été plus interpellée par quelque chose ou que je me suis sentie plus proche des gens ou que j'ai eu envie de m'investir ou de défendre quelque chose plus ou que j'ai perdu une certaine distance en fait. Ou que j'ai pu m'identifier euh beaucoup. J'ai été touchée ou que j'ai été émue.* », je remarque un surinvestissement en lien avec le mythe du Sauveur. Les professionnels expriment ici l'envie de s'engager plus que dans une autre situation. Ils sont mus par le fait d'avoir été touchés par l'autre – la résonance. Un des risques pour la relation est à nouveau un manque de distance et, en plus, l'établissement d'une relation inappropriée. Le client est vécu comme une personne à sauver. Le professionnel va intervenir de manière inadéquate car il est trop investi émotionnellement et ne peut plus réfléchir correctement. Pouvoir déterminer leurs réactions émotionnelles face à la résonance permet aux travailleurs sociaux d'éviter de continuer une relation malsaine trop longtemps.

La relation à la résonance à travers le corps

J'ai eu beaucoup de difficulté à avoir des éléments au sujet des manifestations physiques. Mis à part une personne, aucun des interviewés n'a pas abordé le thème spontanément. Ils englobent leur ressenti corporel avec des sensations émotionnelles. Pour eux, tout est lié et ils ont de la peine à décrire précisément ce qui se passe uniquement au niveau des sensations corporelles comme en témoigne ce passage : « *... peut-être une espèce de mouvement du cœur un peu plus, tu vois ? Ou de, de raideur un peu plus accentuée dans le désaccord.* » Le mouvement du cœur peut être analysé sous deux angles différents : le côté émotionnel associé à

une sorte d'empathie et le côté physique par le mouvement que cela provoque en elle. Je fais plusieurs hypothèses à cette constatation. La première tiendrait au fait que, lors de la formation de travailleurs sociaux, les étudiants ont été très peu sensibilisés à leur langage corporel. Alors que l'écoute de nos émotions et la conscientisation des comportements ont été étudiées lors de modules tels que l'intelligence émotionnelle. Au niveau sociétal, nous sommes aussi peu enclins à être attentifs à ce qui se passe dans notre corps. Comme les personnes interrogées n'ont pas l'habitude de questionner leur corps, mes questions n'ont pas été comprises de manière optimale et les réponses données sont insatisfaisantes. Il aurait fallu que j'induisse totalement les personnes pour qu'elles partagent des sensations dont elles ont à peine conscience.

D'une manière générale, tous disent voir une différence entre un état de résonance et un état sans émotion particulière. Même s'ils ont eu de la peine à parler de ce qui se passe dans leurs corps, les professionnels reconnaissent l'état de résonance par une émotion plus forte et une tendance à changer de comportement ainsi que par une modification des sensations corporelles. Certains pensent que d'autres états que la résonance sont la cause de manifestations émotionnelles, comme le précise cette femme : « ... si on faisait ça de manière un peu scientifique, on arriverait à détecter le moment où l'attention, elle est captée par l'émotion plutôt que, mais je pense que c'est la même chose que quand il y a des révélations des choses comme ça, et on ne sait pas comment les gérer sans que ce soit de l'ordre de la résonance. C'est-à-dire, ça peut être du style je suis troublée et où je ne sais plus comment conduire mon entretien, je pense que sans que ce soit de l'ordre de la résonance, tu peux avoir les mêmes symptômes. »

Le savoir-faire des assistants sociaux face à la résonance

Il est intéressant de constater qu'à l'annonce de ma question, toutes les personnes ont tout de suite répondu qu'elles n'avaient jamais arrêté un entretien à cause de la résonance. C'est d'autant plus étonnant que par la suite, certains ont réajusté en avouant qu'ils avaient perdu le contrôle et avaient arrêté l'entretien voire même poursuivre la personne dans la rue comme le prouve cet extrait : « Je n'ai jamais eu des résonances telles que j'en perde mes moyens. Ça non, il n'y a jamais eu un

moment où euh même dans les moments particulièrement pénibles, style après le décès de M. ou des trucs comme ça ... mais il ne me semble pas que, à un moment donné ce que le client a pu me dire, ah je dis des bêtises, ce n'est pas vrai, j'ai couru une fois derrière un client dans la rue. » Les personnes interrogées sont des professionnels avec en moyenne dix ans d'expérience. Elles ont donc assez de ressources et d'expériences pour pouvoir faire face à certains moments difficiles comme d'entrer en résonance et n'ont effectivement pas besoin d'arrêter à chaque fois un entretien. Avouer qu'en tant que professionnels, avec pour mission d'aider l'autre dans sa problématique, nous avons dû interrompre un entretien peut être difficile car ça touche les compétences professionnelles et l'ego personnel. Ceci expliquerait les raisons pour lesquelles personne n'a dit spontanément avoir stoppé une entrevue parce qu'il sentait ne plus être adéquat. A cela s'ajoute le temps de réflexion pour trouver une ou des situations, vu que ce sont plutôt des cas exceptionnels. Les travailleurs sociaux ont évalué qu'ils pouvaient continuer, en se basant sur plusieurs critères. Avant d'étudier plus en détails ces éléments, je vais faire une brève analyse quantitative des résultats.

Au niveau quantitatif, j'ai observé une différence entre les éléments choisis des six personnes interviewées. Je ferai les mêmes observations que pour la première hypothèse. J'ajouterai un autre élément qui n'appartient qu'à cette hypothèse. Bien qu'il y ait une différence importante entre les unités d'analyse, une partie de la différence tient au découpage des lignes sélectionnées. Certains passages pouvaient aller jusqu'à un paragraphe en entier car le contexte de la réponse était primordial. Tandis que pour d'autres, quelques mots étaient suffisants pour comprendre ce que la personne voulait exprimer. Sur les six personnes interrogées, la moitié a déjà arrêté un entretien en raison d'émotions fortes. Pour les autres, elles ont pris la décision de continuer l'entretien malgré la conscience que leurs comportements étaient inadéquats comme l'indique cet extrait : *« Des fois, quelques fois, on se rend compte de la résonance un peu plus tard ... je sens que ce n'était pas de qualité par rapport à d'autres personnes ... ben parce que j'étais trop absorbée par ce que ça remuait en moi pour accorder l'attention voulue. »* C'est une situation isolée qui a été vécue par une assistante sociale qui occupe un poste hiérarchique plus élevé que les autres assistants sociaux interrogés. L'hypothèse que je fais est qu'il est encore plus difficile pour une professionnelle avec un tel statut

d'assumer l'incapacité de continuer un entretien. La seconde explication rejoint celle formulée ci-dessus, à savoir les compétences développées, la maturité et l'expérience de cette femme lui ont suffi pour faire face à cet événement.

L'empathie comme moyen d'évaluer la pertinence d'interrompre un entretien

D'une manière générale, tous parlent de leur capacité à rester empathique ou pas selon les résonances présentes. Cette empathie se manifeste par une communication et une écoute qui n'est plus possible : « *Quand les gens, ils exagèrent, ça m'est déjà arrivé de dire maintenant c'est bon, on ne peut plus discuter dans ces conditions là, ça m'est déjà arrivé ... on a plus envie d'entendre ce que la personne nous dit quoi.* » Même si la personne ne mentionne pas le terme empathie, le passage décrit la difficulté qu'il peut avoir à entrer dans le monde de l'autre. Cette rupture dans la communication et l'écoute va être déterminante dans le choix d'arrêter l'entretien. Comme le démontre cet exemple, c'est une notion qui se manifeste de manière différente pour les personnes. Certains parlent de communication rompue, d'autres décrivent leur difficulté à éprouver un sentiment d'empathie car ce que dit l'autre est tellement un insupportable à entendre, notamment en raison de la résonance : « *... c'était une histoire euh de nouveau, il y avait une histoire d'abus sexuel ... c'était une femme qui parlait de l'abus qu'avait subi sa fille mais d'une manière tellement froide, comme si ça, elle parlait de sa dernière sortie en boîte, pour moi y avait une une une telle différence entre le contenu de ce qu'elle racontait et sa manière de raconter que pour moi, je veux dire ça a été insupportable, ça vraiment j'en ai, j'en ai les frissons là de de.* » La manière de parler avec saccades et un mouvement du corps lorsqu'elle dit avoir des frissons confirment que les résonances fortes provoquent de vives émotions voire incontrôlables. Décider à ce moment là d'arrêter l'entretien ou du moins de l'interrompre semble alors une solution bénéfique pour tout le monde. Il est intéressant de mettre en perspective le manque d'empathie de la cliente et la difficulté pour l'assistante sociale de ressentir de l'empathie pour cette femme.

Comme nous l'avons vu au chapitre des fonctions de la résonance, cette dernière peut être imaginaire. Le travailleur social immergé dans un contexte particulier est influencé et adopte des émotions voisines de celles des personnages du contexte.

En effet, de même que la cliente n'arrive pas ou ne montre pas de sentiment proche de l'empathie, l'assistante sociale ne parvient pas à éprouver de la compréhension et encore moins de l'empathie. Ce phénomène de résonance imaginaire a été observé dans des milieux et contextes précis et pendant une certaine durée. Est-ce que ce phénomène est possible dans le cadre d'un entretien d'une durée de moins d'une heure ? Il faudrait faire toute une recherche basée sur l'observation de nombreux entretiens afin de recueillir assez d'informations pour pouvoir répondre à cette question. Si l'hypothèse se vérifiait, le travailleur social devrait prendre conscience de la manière dont il peut réagir face à tels sentiments afin d'éviter qu'il agisse de la même manière que son client et cela de manière répétée. Pour ce faire, une aide telle que de filmer certains entretiens difficiles semblerait un soutien pour l'assister dans ce travail de prise de conscience de son comportement.

Les trois personnes sur quatre qui ont arrêté des entretiens ont néanmoins ajouté qu'elles étaient retournées quelques minutes après pour les continuer. Une professionnelle dit à ce sujet : *« si on sort de l'entretien euh sans expliquer pourquoi, les personnes qui restent peuvent se sentir culpabilisées c'est-à-dire : qu'est-ce que je lui ai fait pour qu'elle n'en puisse plus. »* S'il est important parfois d'arrêter un entretien parce que le professionnel sent qu'il n'est plus adéquat de continuer pour lui et pour l'autre, il est indispensable d'expliquer au client les raisons de l'interruption, voire de l'arrêt définitif de l'entretien. Ce passage modifie mon hypothèse de départ en y ajoutant un élément important. Pour pouvoir continuer le lien et comprendre la problématique du bénéficiaire lorsque le professionnel ressent des résonances, ce dernier doit pouvoir avoir la liberté d'arrêter un entretien en expliquant les raisons de ce choix.

Les risques d'une distance émotionnelle trop réduite

Le terme d'empathie contient la notion de distance émotionnelle car la définition de l'empathie est la capacité de réduire la distance entre soi et une personne et, par ce fait, il est indispensable d'avoir un minimum de distance avec ses propres émotions pour pouvoir rencontrer celles des autres. Donc, quand les personnes parlent d'empathie, elles évoquent aussi la distance émotionnelle comme l'indique ce passage : *« en plus, pourquoi est-ce que j'allais, elle, la laisser elle dans la merde*

avec sa séparation alors que moi je sais à quel point c'est emmerdant d'être dans une séparation. » Elle a vécu la souffrance liée à une séparation et connaît les émotions qui en découlent. Elle a réussi à adopter une certaine distance par rapport à ces émotions afin de rester aidant pour l'autre. Cet extrait est intéressant car il met en évidence le mythe du Sauveur. En effet, avoir vécu certaines expériences douloureuses nous pousse à vouloir aider les personnes qui vivent les mêmes choses. Il y a une volonté de sauver l'autre afin qu'il ne vive pas les mêmes expériences difficiles.

Dans l'extrait suivant, la personne déclare clairement qu'elle a dépassé sa mission en faisant des tâches en dehors de son cahier des charges car elle était très touchée par cette situation : *« j'ai une situation où la maman était séparée et elle s'est fait tuée par son mari en laissant trois enfants, trois jeunes adultes et un petit garçon. Alors mis à part le fait que c'était euh un crime quoi pour moi c'était un crime, assassinat avec tout ce que ça peut être d'odieux autour, mais en même temps, elle laissait ses deux filles complètement démunies avec, alors que bon voilà euh la maman était là aussi pour aider, y avait des liens très très forts entre cette maman et ses filles et le petit garçon et du coup c'est là que j'ai pris pas mal de choses sur moi, à savoir j'ai fait beaucoup de choses que la maman aurait dû faire elle, quoi, pour préparer la scolarité, des choses comme ça. Mais c'était entre guillemet dans le feu de l'action quoi. Et c'est vrai qu'en y réfléchissant euh, y avait des choses qui m'appartenaient pas à faire, mais en même temps, je faisais tout pour, je ne me voyais pas rester complètement professionnelle et verrouillée en ayant verrouillé tous les sentiments les choses comme ça et c'est vrai que j'ai fait part de ma peine à la famille. »* Cette personne prend peut-être tout le temps cette position de Sauveur lorsqu'elle se retrouve face à une personne qui vit une situation difficile. Etant donné qu'elle se rend compte qu'elle a dépassé les limites, une autre explication me semble plus plausible. Se retrouver devant un client qui a vécu une expérience que nous avons déjà expérimentée pousse le professionnel à agir en fonction de son ressenti et vécu et non en fonction de ce que l'autre ressent comme le résume très bien cette assistante sociale : *« Identifier très rapidement ce qui monte en moi ... ça me permet de savoir ce qui nous aurait aidé ou ce qui nous aurait fait du bien ou ce qu'on aurait voulu entendre ... ça me permet d'adapter ma réponse au client, mon accompagnement au client en fonction de ma propre expérience. Le défi étant*

toujours de ne pas projeter sur le client et donc de ne pas faire ce que toi réellement exactement ce que tu aurais voulu parce que le client, il n'est pas toi, mais de réussir à quand même quelque part, c'est faire un super cocktail entre ta relation que tu as déjà au client et ce qui a de nouveau va amener et c'est en mélangeant ça que tu vas avoir une bonne réaction. » Afin de ne pas projeter sur l'autre des choses qui nous appartiennent, il est important d'écouter ce que le client veut et de faire avec la relation ici et maintenant. Pour ce faire, il faut prendre de la distance avec nos émotions. Afin de ne pas projeter sur le client nos désirs et sentiments, cette professionnelle suggère de rester centré sur la relation établie en intégrant ces émotions dans une continuation du lien. En d'autres termes, le travailleur social doit travailler avec la résonance comme l'a développé Mony Elkaïm dans son ouvrage « *Si tu m'aimes, ne m'aimes pas* »⁶⁸.

En résumé, tous les professionnels considèrent la distance émotionnelle comme composante indispensable pour pouvoir être à l'écoute de l'autre dans sa problématique comme en témoigne ce discours : « *Même quand il y avait des résonances qui était peut-être plus douloureuses et qui faisaient plus plus euh plus d'écho en moi et réellement remonter en moi des trucs euh un peu violents euh, ma sœur dirait que c'est notre bonne vieille éducation protestante catholique, mais la capacité de mettre ça derrière ... comme si ça ne m'empêchait pas d'aller, ...* ».

L'humanité des assistants sociaux au travers de la résonance

En ce qui concerne l'authenticité et la congruence, ce sont des termes très proches que je vais traiter en même temps. Les personnes ne parlent pas directement de l'authenticité et de congruence en citant le mot mais ces deux phénomènes se manifestent à travers les concepts de distance physique et émotionnelle lorsque la personne exprime le fait de pleurer avec le client, l'accompagner dans des démarches plus privées comme aller à un enterrement d'un membre de la famille. Lorsqu'ils parlent de leur difficulté à être en lien et à continuer l'entretien parce qu'ils ressentent des émotions trop fortes, ils nous décrivent leur manière d'être humains face au client et d'accepter ce qu'ils ressentent. Tous les travailleurs sociaux ont dit

⁶⁸ ELKAÏM, M., Si tu m'aimes, ne m'aimes pas. Editions Seuil, 2001

qu'il est important de montrer que nous pouvons faire preuve d'humanité mais la manière dont ils le vivent varie en fonction des personnalités comme le démontrent ces deux passages : « *je ne pense pas qu'on doit faire comme si ça ne nous touchait pas, je pense que si, ... on veut pouvoir avoir une relation humaine avec le client en face, on doit montrer une part d'humanité, on ne doit pas juste être un monstre assistant social et alors oui, on doit être interchangeable en même temps, on a quand même une relation particulière avec chaque client.* » et le deuxième extrait : « *D'avoir les larmes aux yeux avec les gens, ça m'est arrivé. ... et puis être touchée par la situation de quelqu'un et se mettre à pleurer avec enfin pas pleurer, mais disons être émue ce n'est pas gênant ... Par contre, tu commences à dépasser ton cahier des charges, je ne sais pas trop comment dire ça mais du cadre professionnel, de ce qui t'est demandé, le cadre professionnel, ben je trouve que ça devient plus très sain autant dans le faire trop que dans le faire pas assez.* » Un des signaux auquel cette assistante sociale est attentive est le fait d'intervenir au-delà de son cahier des charges. Cette réaction me permet de répondre au questionnement sur la distance professionnelle, à savoir quels sont les outils du professionnel pour nous aider à savoir si nous avons une distance adéquate. Le respect du cahier des charges et surtout le ressenti par rapport à ça est garant d'une distance respectueuse de son ressenti. En tous les cas, il peut donner des indications objectives et complémentaires à l'avis d'un collègue.

Le langage corporel entre le discours des travailleurs sociaux

La notion de distance physique n'apparaît que deux fois dont une fois clairement : « *je pense que si on est filmé, on doit le voir peut-être par une position un peu plus de recul ou de ou de regard qui va se poser ailleurs.* » Comme je l'ai explicité plus haut, les sensations corporelles ne sont pas très étudiées. A cela s'ajoute que toutes les personnes ont exprimé cette distance physique lorsqu'elles parlaient par des mouvements non verbaux forts. Elles ne se rendaient pas compte que leurs corps communiquaient des sentiments et émotions. J'ai observé que lorsqu'elles évoquaient des situations concrètes, elles adoptaient une position corporelle qui, selon moi, se rapprochait de la position qu'elles avaient lors de l'entretien en question. En effet, ils avaient leurs postures qui se refermaient en rejetant leurs

corps contre le dossier ou en croisant les bras ou encore leurs visages se refermaient par un abaissement du menton.

Après avoir fait deux fois la même constatation sur la dimension du corps, j'ajouterai que les manifestations corporelles semblent être difficiles à percevoir par les professionnels. Ils agissent par automatisme et n'ont donc pas de recul pour analyser leur position. En communication, les comportements corporels (le non-verbal) révèlent de manière inconsciente les désirs, émotions et sentiments de la personne. Ce sont des mouvements qui échappent totalement ou presque à la conscience des personnes. Au vu de cette découverte, il serait intéressant d'investiguer cette voie de manière scientifique. J'y reviendrai dans la partie traitant des pistes d'action dans la conclusion.

En résumé, même si certains professionnels ont décidé d'arrêter un entretien alors que l'autre moitié a estimé pouvoir continuer, ils sont tous conscients qu'une distance émotionnelle trop ténue ainsi qu'une relation complètement hors du cadre professionnel nuirait à la relation professionnelle qu'ils ont établi avec leurs clients.

L'importance des échanges entre collègues

Avant même d'aborder ce thème, certains de mes collègues ont parlé spontanément de l'importance de parler à un « pair » de ce qu'ils ont ressenti. C'est une pratique très utilisée et enrichissante car elle permet de partager son vécu. Ceci est d'autant plus important que le métier d'assistant(e) social(e) s'exerce de manière autonome et indépendante. Mis à part les entretiens de réseaux, personne n'a accès à la « boîte noire » que sont tous les entretiens que les professionnels réalisent cantonnés dans leurs bureaux.

La première constatation suite à cette question est le nombre d'éléments significatifs manifestement inférieur aux autres questions. Il y a plusieurs explications à cela. La première tient au fait que de demander de l'aide à un collègue après avoir vécu une situation difficile est une pratique courante au sein de ce centre social régional ainsi que dans d'autres institutions. La deuxième explication est liée au fait que les professionnels ne considèrent pas que l'écoute d'un autre professionnel peut les

amener à prendre conscience de certaines dimensions telles que de nouveaux états de faits, d'actions, ... ignorés jusque là. En d'autres termes, j'ai eu de la peine à les amener à le dire, ce qui me fait penser que mon indicateur de prise de conscience n'était pas valable. Comme j'ai expérimenté après les trois premiers entretiens que je n'arrivais pas à les faire parler de ce sujet, par la suite, j'ai abandonné un peu rapidement.

Certaines personnes parlent de l'importance de parler afin de ne pas être seul, de voir que les autres vivent les mêmes choses et de dédramatiser comme le précise cet assistant social : « *Des fois ça permet de dédramatiser, d'avoir un autre point, pis ouais mais surtout de dédramatiser* » Les colloques servaient à ça mais maintenant les assistants sociaux n'ont plus assez de temps à disposition dans les colloques pour partager ces moments qui se noient au milieu de la lourdeur administrative comme en atteste ce texte : « *je crois que c'est surtout le fait de partager quelque chose, d'être plus tout seul face à une situation, c'est ça. Bon le colloque des fois avant, il jouait ce rôle là, maintenant plus tellement parce que maintenant on parle de procédures de trucs comme ça mais avant on parlait de situations.* » Comme on l'a vu lors de l'exposition de la théorie autour de la résonance, c'est un phénomène qui est personnel et intime. Le fait de pouvoir le partager, d'avoir un tiers témoin avec un regard neutre permet de prendre de la distance mais aussi de changer notre impression par rapport à la situation. Les assistants sociaux mettent l'accent sur la nécessité d'avoir des moments d'échanges et de supervisions.

Dans les passages analysés, le sentiment d'être à la limite de la résonance est fort. Effectivement, rester seul avec des émotions difficiles peut empêcher le professionnel de continuer son travail dans de bonnes conditions et peut l'amener dans un cercle vicieux duquel il n'arrive plus à sortir. Il y a alors une grande probabilité qu'il fasse un burn out comme le précisait le psychologue Pascal Boes. L'extrait suivant confirme que non seulement les collègues sont un soutien essentiel lors de moments difficiles, mais qu'ils ont aussi leurs limites car ils ne sont pas disponibles sur demande. C'est pour cette raison qu'il est fondamental que les institutions mettent à disposition de ses collaborateurs des plages de libre pour une éventuelle supervision : « *Ben moi, je pense que le soutien d'une personne extérieure serait bénéfique bon du style à demander une supervision, ce n'est pas*

pour rien qu'on demande une supervision, euh ça peut être des supervisions individuelles pour justement comprendre ce mécanisme et de dépasser et d'avoir d'autres outils ça je pense qu'on ne peut pas eu ouais parce que les collègues, c'est super, c'est c'est des personnes ressources, mais à un moment donné, bon peut-être qu'il faut aussi une autre personne qui soit plus disponible aussi euh en terme de temps et puis peut-être de tout aussi euh et déjà faire un bout de chemin sur tout ça, pour pouvoir être plus encore plus aidant. »

Le lien entre le débriefing avec un collègue et la possibilité de prendre de la distance par rapport à l'entretien est démontré dans tous les interviews. En effet, tous considèrent bénéfique de pouvoir échanger sur un entretien afin de prendre de la distance. Chacun a sa manière d'exprimer la prise de distance. L'un l'exprimera de la manière suivante : « *de ne pas le garder pour moi* », pour une autre c'est plutôt : « *la possibilité de verbaliser la difficulté* » ou encore : « *d'avoir un bout de recul* » ou alors : « *ça relativise les choses* ». Tous ont affirmé ce besoin de distanciation comme un sas de sécurité.

Le fait de pouvoir relativiser les choses grâce à l'échange avec un autre professionnel permet de changer ses représentations. En effet, prendre de la distance par rapport à la situation permet aux professionnels de modifier leurs visions internes sur elle et de la considérer autrement. Si la personne reste seule avec ces émotions, les idées et images tournent en boucle dans sa tête et elle commence à imaginer des scénarios noirs, ce qui ne fait qu'augmenter l'intensité de ses émotions comme le démontre cette partie d'entretien : « *Ca permet aussi peut-être de sortir du sentiment, d'avoir un autre regard de quelqu'un qui est moins touché ou touché différemment, donc d'avoir un regard objectif et ça permet aussi de dédramatiser, de déculpabiliser aussi parce que dans ces situations en l'occurrence, de toute façon, je n'étais pas coupable des intentions du mari de tuer sa femme, c'est vrai que je me suis sentie coupable parce que j'ai demandé à cette maman de faire le nécessaire pour des démarches et puis lui n'a pas supporté en quelque sorte ... c'est vrai que ça m'a permis de dire que c'était pas en terme de faute, de responsabilité, voilà moi j'ai fait l'accompagnement que je devais faire et puis la suite à l'extérieur ne m'appartient plus. »*

L'intervention d'un tiers comme seul remède

Comme je l'ai développé dans la partie consacrée au cadre théorique, la relation d'aide est la communication des parties conscientes et inconscientes des deux personnes en lien. Je me questionnais sur les alternatives autres que l'intervention d'un tiers que le professionnel possédait pour surmonter un entretien lourd en émotions. Dans certaines situations, dont la dernière décrite ci-dessus, il semble essentiel qu'un tiers intervienne pour la santé mentale du professionnel ainsi que pour une continuation saine de la relation. D'après les divers témoignages rapportés ci-dessus, l'intervention d'une autre personne se révèle être la seule solution afin de sortir d'un état émotionnel éprouvant. La tierce personne peut être un collègue ou un superviseur. Avant même de poser la question, certains professionnels ont exprimé leurs besoins de se confier à un collègue et l'ont fait avec une forte conviction à l'exemple de cette assistante sociale : *« Quand il y a des résonances comme ça, je pense que, moi en tout cas ce qui me sauve, c'est que l'entretien se termine et que je vais dans le bureau d'en face, à côté ou j'en sais rien, pis je vais en discuter par contre. Là je pense que C., elle peut causer de mes résonances je pense, mieux que moi. »*

Quant à l'indicateur de prise de conscience, j'ai eu énormément de peine à amener les professionnels à décrire les éléments nouveaux pris en considération après avoir fait le point avec une personne tierce. Plus précisément, une seule personne a dit : *« Quand on parle avec les autres, pis que les autres nous donnent leur avis, en ça nous permet de voir qu'on n'est pas tout seul, on forme une équipe, pis que les autres peuvent nous aider, dans ce sens là. »* L'opinion de l'autre donne l'occasion au professionnel de réaliser qu'il fait partie d'une équipe et qu'il n'est pas tout seul dans sa situation. Une autre personne évoque de manière beaucoup plus floue une prise de conscience des événements : *« Ca me permet de cerner les choses, je suis calme, la tranquillité en fait, le fait que je puisse élaborer hein entre l'émotion, la pensée et la verbalisation et ben houuu j'ai l'impression d'avoir bouclé ma boucle, de pouvoir le dire. »* Cerner les choses en séparant les différents faits lui permet de prendre conscience de ses émotions et ses pensées de façon plus précise et délimitée.

L'explication à l'absence de ces prises de conscience dans les autres interviews tient à plusieurs raisons. La première réside dans la certitude que d'aller débriefer avec un collègue était une aide pour le professionnel afin de garder le lien avec le client malgré la résonance. Je n'ai donc pas laissé assez de temps pour les laisser s'exprimer sur ce sujet et suis passée rapidement à une autre question. La deuxième est le fait que cet indicateur n'était pas le plus évident à trouver. En effet, il n'est pas simple de faire parler des gens sur leurs prises de conscience car ils ne font pas toujours le lien entre le déclencheur et la nouvelle donnée. D'ailleurs, une prise de conscience provient souvent de sources multifactorielles.

La dernière tient au fait que cet indicateur a été choisi par une personne qui débute dans le métier et qui a de ce fait peu d'expérience dans le travail social et plus précisément dans la relation d'aide. Pour moi, lorsque j'ai eu l'occasion d'échanger avec un collègue, j'ai pris conscience de nombreuses choses comme ma manière d'être avec les clients, mes interventions pas assez cadrées, etc... Lorsque j'ai construit ma grille d'entretien et choisi mes indicateurs, je n'ai pas assez pris en considération les années d'expérience de mon échantillon. Effectivement, à partir d'un certain nombre d'années d'expérience et de maturité, les personnes ont déjà vécu de nombreuses prises de conscience comme le démontre ce passage : « ... *Mais surtout de dédramatiser mais bon aussi avec l'expérience les situations qui reviennent, t'apprends aussi.* »

En résumé, l'anticipation de ma question par les assistants sociaux ainsi que l'assurance avec laquelle les interviewés ont répondu confirment que l'aide d'un collègue facilite la continuation du lien alors que le professionnel ressent des émotions liées à une résonance. Cette pratique est utile car elle aide le travailleur social à prendre de la distance par rapport à la situation et à changer ses représentations.

Le travail personnel des assistants sociaux

Quatre personnes sur les six interrogées ont eu de la peine à comprendre ma dernière question. La formulation n'était pas assez claire et précise. Pour la moitié des gens, le processus qui consiste à faire un travail sur soi se produit de manière

naturelle et ils n'en ont pas toujours conscience ou ils n'ont pas l'habitude de mettre des mots sur ce mécanisme comme le déclare cet homme à qui je demandais s'il faisait un travail plus personnel pour donner du sens à la résonance: *« oui ça se passe automatiquement sans que l'on soit conscient. »* Est-ce que ça se fait réellement automatiquement ? Ou est-ce qu'ils ne veulent pas parler de cette partie très intime d'eux ? En l'occurrence, le fait que ce soit un homme qui donne cette réponse me fait dire qu'il est peut-être plus difficile pour un homme de parler de travail personnel en face d'une jeune femme. D'une manière générale, il a eu de la peine à s'exprimer sur la résonance. Il avance des arguments tels qu'il y a d'autres phénomènes qui provoquent des émotions fortes autres que les résonances. J'ai senti qu'il mettait en place des réactions de défense. Ce n'est qu'à la fin de l'entretien qu'il s'est relâché et a parlé beaucoup plus librement comme le prouve cette longue partie d'entretien : *« Mais bon y a des trucs, bon y a certaines personnes quand y a des choses qui touchent vraiment dans la vie, je bloque, je ferme, c'est aussi des fois presque instinctivement Je me dis que chacun sa vie, j'ai ma vie, il a la sienne et pis que même s'il y a des choses en commun, ce n'est pas la mienne, je veux dire qu'on a peu, c'est peut-être aussi ça, je ferme dans le sens y a pas de résonance, je bloque à ce niveau là, ça aussi c'est possible. ... Il suffit justement d'être moins ouvert ou moins réceptif. ... c'est pas très conscient. C'est pas où je me dis maintenant il faut, non c'est un réflexe naturel de survie. C'est vrai, des fois, y a des gens qui sont dans leur histoire pis des fois bon, c'est pas c'est pas que j'écoute pas ce que les gens ils disent, je ne rentre pas dans leurs trucs, ça m'arrive assez régulièrement ouais, y a des choses que je peux pas faire, y a des choses que je peux pas faire, je suis assistant social, je suis pas un médecin, je ne suis pas un psychothérapeute, je peux écouter les gens tout ça, mais y a des choses je ne peux pas ... si on écoute trop, des fois les gens, si on est trop, on peut vite se faire déborder quoi ça si on est trop... ».*

Il met le travail personnel en lien avec l'identité professionnelle. En effet, en tant qu'assistant social, ce professionnel ne pense pas être un psychologue, un psychothérapeute ou un médecin et devoir suivre le même cursus qu'eux. Cette réflexion est vraie et saine afin de rester dans son champ de compétences. Elle est intéressante car elle met l'accent sur la complexité de la définition du travail social et plus particulièrement sur celui de l'assistance sociale. Nous devons écouter des

gens qui ont des problématiques aussi diverses que complexes car elles touchent à tous les aspects de l'être humain (santé, financier, familial,...). Nous avons comme mission de les aider et de les soutenir dans leurs problématiques en les informant de leurs droits et en les guidant dans les démarches administratives. Cependant, dans ces pratiques quotidiennes et au travers des entretiens, nous travaillons avec notre personne pour seul outil. Bien que nous nous n'ayons pas de mandat thérapeutique, nous travaillons avec des personnes dans une relation d'aide et nous devrions faire une thérapie ou un travail personnel avant de commencer cette formation.

Excepté une personne, le nombre d'éléments significatifs est plus ou moins le même pour tous. Selon les personnes, certaines ont expliqué en un ou deux paragraphes leur méthode pour donner du sens à la résonance. D'autres ont mis plus de temps pour dire ce qui leur paraissait être des choses très évidentes. D'une manière générale, c'est l'hypothèse pour laquelle j'ai pu vérifier quasiment tous mes indicateurs. Cependant, il faut préciser que les indicateurs étaient très proches des uns des autres. Effectivement, lorsque quelqu'un évoquait la connaissance de soi, l'introspection comme étant une méthode pour apprendre à se connaître soi-même, il abordait aussi une forme d'introspection.

Tous les témoignages convergent vers une prise de conscience sur l'importance de prendre de la distance par rapport aux situations difficiles comme l'unique homme l'affirme : *« pis c'est vrai que dans le cadre du professionnel, ... j'ai toujours réussi à garder de la distance avec, partout où j'ai bossé. ... Dans la vie privée, y a déjà assez à faire comme ça, dans le cadre du travail, si on se laisse encore envahir par ce genre de trucs, on ne s'en sort plus quoi. »* La distance émotionnelle est au cœur du travail social car tous en ont une représentation. Beaucoup de professionnels ont une vision claire de leurs limites et de la distance adéquate selon leurs vécus et ressentis. Cette conception est personnelle et varie selon les travailleurs sociaux. Elle est mise en perspective avec la capacité d'être aidant comme l'indique cette personne : *« j'essaie de m'interdire de rentrer trop dans la résonance peut-être, tu vois, de prendre les choses à cœur. De me dire qu'à un moment donné, ben voilà y a des trajectoires de vie tristes mais bon, qui sont celles là et puis que moi, ma mission entre guillemet c'est d'être là pour accompagner les personnes et les aider et en tout cas pas euh partir avec elles dans leurs problèmes parce que je ne suis pas sûre*

d'arriver à les aider comme ça. » En même temps, elle complète en disant : « on ne peut avancer tête baissée, à un moment donné, il faut prendre du recul et puis il faut réfléchir à tout ça autrement soit on devient des automates soit on devient imperméable à tout et puis euh c'est pas du bon boulot. »

Ces deux passages confirment la conclusion à laquelle j'étais arrivée à la suite du développement théorique de la distance professionnelle. C'est tout d'abord une dimension propre à chacun et elle est modulable en fonction du contexte. Le plus important, et aussi le plus difficile, est de trouver un équilibre entre une distance trop éloignée avec le risque de devenir un automate et une trop grande implication qui serait néfaste pour la santé mentale des deux protagonistes. La définition de la notion de distance émotionnelle est très subtile. Elle est influencée non seulement par le contexte de la relation mais aussi par le vécu des deux personnes en lien qui entrent en résonance. Cette distance émotionnelle fait partie intégrante de la définition que j'ai attribuée au travail émotionnel.

En ce qui concerne le concept de connaissance de soi et d'introspection, cinq personnes estiment qu'il est indispensable de faire ou d'avoir fait un travail sur soi avant de pratiquer le métier d'assistant(e) social(e). En effet, elles pensent qu'il faut être capable de cerner que nous sommes à un moment donné en résonance. Ensuite, il importe aux professionnels d'être conscients que ces émotions liées à la résonance nous appartiennent afin que le client ne subisse pas nos émotions en plus des siennes et pour pouvoir continuer à aider l'autre dans sa problématique. Cet aperçu d'un témoignage reprend certains éléments et en apporte d'autres: *« Ca veut dire que plus, pour moi hein, plus on se connaît, plus on accepte, ce n'est pas le nombre des années mais le travail personnel, plus on accepte cette part d'émotions de son passé, ce qui a fait qu'on est là, de la compréhension de soi, plus on est au clair avec ça, plus ces résonances elles viennent, l'émotion elle vient mais elle est gérée. Et je pense même qu'on peut l'utiliser. »* Avec cette précision qui fait primer le travail personnel sur l'âge, l'assistante sociale éclaire une autre hypothèse qui m'est apparue lors de la rédaction de mon cadre théorique, à savoir que le fait d'être jeune et inexpérimenté augmentait notre incompetence face à la résonance. Cette pensée renforce la nécessité de repenser la formation des futurs travailleurs sociaux dans le but de leur donner des outils pour y faire face.

Certains enchaînent sur le concept de résilience et affirment que nous ne pouvons pas faire ce métier sans être bien au clair avec notre histoire : *« si quelqu'un m'avait parlé du décès d'un jeune juste après le décès de M. par exemple, je pense que ça m'aurait fait, je pense que ça m'aurait fait un truc de ouf parce que euhhh ben voilà c'est tout frais, l'idée de tout ce à travers quoi ils allaient devoir passer ça ça voilà. Maintenant, je sais que ça va être difficile, qu'ils vont garder une cicatrice toute leur vie, je sais que régulièrement, il y aura encore tout ça mais je sais aussi qu'on vit avec et je sais aussi qu'on on voilà. Donc je peux les accompagner beaucoup mieux que que si j'avais pas fait ce travail pour être en paix et accepter ce voilà, ça peut vous tomber sur le coin de la gueule et que vous pouvez vivre avec. »* A première vue, son discours est un peu saccadé et elle fait souvent une répétition de mots ainsi qu'elle ne finit pas ses phrases. Sa manière de parler trahit une émotion encore présente malgré tout le travail sur elle qu'elle a pu accomplir. Cette remarque m'amène à une question récurrente lors de mes expériences professionnelles. Est-ce qu'il est nécessaire d'avoir vécu le même genre d'expériences que celle de son client pour pouvoir le comprendre ? Au travers des témoignages recueillis dans cette recherche, je peux répondre à cette question de la manière suivante. Avoir vécu les mêmes expériences permet sans aucun doute d'avoir un éclairage différent et une compréhension plus consciente pour autant que le professionnel soit sorti des émotions de cet épisode et qu'il ait pu lui donner un sens dans son parcours personnel.

L'extrait suivant illustre parfaitement mes propos : *« Je pense que ces résonances, on peut les utiliser dans le sens de la compassion. J'aimais pas du tout ce terme avant parce qu'avant c'était de l'ordre de la, de l'empathie, moi je m'étais arrêtée au temps de ma formation à l'effort d'empathie et c'était déjà, je pense, un sacré bout de chemin qu'on doit faire hein ? d'arriver à être empathique avec quelqu'un et c'est vrai que, quand on connaît mieux de quoi on est fait, d'où sont nos sentiments qui nous ont peut-être fait du bien ou fait du mal ou des choses comme ça ou nous ont construit euh, si je suis tout d'un coup en résonance avec quelqu'un et que je suis lucide de cette résonance, non seulement je vais être empathique mais je vais être aussi dans la compassion et ça, ça permet à la personne de se sentir encore plus comprise je crois, enfin comprise en tout cas acceptée. »* La résonance a permis à cette professionnelle de transformer sa capacité à comprendre l'autre. Grâce à la

résonance, elle a appris à éprouver un sentiment fort – la compassion – qui lui fait ressentir ce que la cliente est en train de vivre. Associée à un travail sur soi, la résonance est un outil puissant pour donner aux émotions du bénéficiaire la place cherchée.

Une des personnes interrogées va même jusqu'à proclamer qu'elle n'imaginerait pas exercer ce métier sans avoir fait une psychothérapie : « *En tant qu'assistante sociale par exemple, j'aurais de la peine à m'imaginer n'avoir pas fait un travail sur moi.* » Le concept de résilience a été explicité sans forcément que la personne soit consciente qu'elle parle du terme exact de la résilience. D'après les dires des assistants sociaux, il allait de soi qu'il fallait résoudre un minimum son passé pour pouvoir être confronté à des gens dont le vécu est douloureux, comme le démontre ce passage : « *Je pense qu'un travail sur moi, que ce soit en thérapie ou autrement parce que je pense que le travail sur soi, on le fait en permanence, introspection,..., Je pense qu'être en paix avec ses propres émotions et son propre vécu, ça permet justement de limiter les effets des résonances sur soi.* »

Deux personnes rajoutent qu'il est possible d'utiliser ces résonances notamment en essayant de modifier son comportement lors des entretiens suivants : « *Ben comment je fais, déjà d'une part, je pense que la résonance c'est un énorme outil de travail ... par exemple cette femme qui était extrêmement confuse à un moment donné, c'était de me dire : bon là je n'arrive pas à parler de ça sur mon boulot parce que je me dis y avait et ben c'était de me dire après je vais faire des entretiens les plus euh je je je je si tu veux j'essaie d'être le plus clair possible, de demander par exemple ben évidemment c'était toujours des histoires de documents qu'elle devait amener et de de ne pas essayer d'être entraînée dans sa confusion et toujours revenir un petit méthode du, d'être vraiment dans les choses b.a.-ba, pas rentrer dans des détails où en général elle m'embarquait ou donc oui ça peut être utile pour réfléchir à des stratégies d'intervention.* »

Comme mes collègues qui ont travaillé sur les résonances, j'arrive à la conclusion qu'un travail sur soi est une condition sine qua non pour pouvoir travailler au contact d'une population fragilisée et être capable de la soutenir et de l'accompagner dans sa problématique.

8. LA SYNTHÈSE

Cette partie se découpe en trois étapes. Dans la première, les hypothèses de départ sont reprises dans le but d'être confirmées ou infirmées selon les différents éléments ressortis de l'analyse. Cette étape donne lieu à d'éventuelles nouvelles reformulations des hypothèses.

Dans la deuxième partie se trouve une argumentation de l'écart entre les hypothèses et les données analysées.

Dans la dernière partie sont décrites les limites de la recherche et les difficultés rencontrées.

8.1 Vérification des hypothèses

L'analyse des entretiens menés sur le terrain démontre que toutes les hypothèses de départ sont confirmées. Cependant, des nuances sont à apporter, liées au choix inapproprié des indicateurs

La première hypothèse était la suivante :

Hypothèse 1 :

Les assistants sociaux arrivent à rester en lien avec leur client quand ils ressentent des résonances parce qu'ils ont réussi à les identifier.

Vérification de l'hypothèse 1

Après l'analyse des interviews menées sur le terrain, il en ressort que les assistants sociaux sont conscients que l'effet de résonance est un état particulier qui les met dans des émotions fortes telles que l'angoisse, la panique, le mal-être, la souffrance,... Ils ont du recul sur les effets ou conséquences de ces mêmes émotions et sentiments sur leurs comportements. En effet, ils ont identifié les

attitudes consécutives à un état de résonance qui sont inappropriées pour un professionnel dans une relation d'aide, comme la position du Sauveur.

Au niveau corporel, même si certains ont eu de la peine à parler des changements corporels, cette dimension est présente dans toutes les interviews des professionnels de manière certes plus subtile. Effectivement, lorsqu'ils exposaient une situation de résonance, ils mimaient à leur insu une contraction physique par exemple. Les manifestations physiques existent et les aident à savoir qu'ils sont en résonance mais de manière inconsciente.

A travers ces récits, j'ai découvert que les manifestations émotionnelles, cognitives et physiques même inconscientes permettaient aux assistants sociaux de réaliser qu'ils étaient en résonance avec leurs clients et, de ce fait, ils étaient plus attentifs aux réactions inadéquates qui pourraient compromettre la relation avec leurs bénéficiaires.

Grâce aux signaux émotionnels, cognitifs et parfois physiques, les assistants sociaux se rendent compte de leurs éventuelles réactions inadéquates et peuvent alors continuer une relation professionnelle.

La deuxième hypothèse est la suivante :

Hypothèse 2 :

Les assistants sociaux réussissent à conserver le lien malgré la résonance parce qu'ils peuvent décider d'arrêter l'entretien.

Vérification de l'hypothèse 2 :

L'analyse des entretiens a démontré que seule la moitié des personnes interrogées ont à un moment précis décidé d'arrêter l'entretien car ils ont estimé qu'il n'était plus possible de communiquer avec l'autre, de l'écouter et le comprendre dans sa problématique. Pour les autres, ils n'ont pas éprouvé le besoin d'interrompre

l'entretien même si parfois la qualité était mauvaise ou qu'ils ont eu l'impression de transgresser le cadre professionnel.

Le manque de communication, une écoute qui n'est plus possible, une distance émotionnelle évaluée trop proche ou au contraire trop grande sont de très bons indicateurs pour une prise de décision sur un éventuel arrêt de l'entretien.

Pour certains professionnels, faire preuve d'humanité signifie pleurer avec le client, l'accompagner dans des démarches plus personnelles. Cela leur permet de sentir qu'ils sont des êtres humains comme les autres.

Même s'ils n'en sont pas toujours conscients, les professionnels sont influencés par leurs attitudes corporelles dans leur choix d'arrêter un entretien.

Une précision doit cependant être apportée à mon hypothèse de départ, à savoir que les assistants sociaux réussissent à garder le lien malgré la résonance parce qu'ils ont la possibilité d'interrompre l'entretien après avoir expliqué au client les raisons de ce choix.

Les assistants sociaux arrivent à continuer le lien avec le client même s'ils sont en résonance parce qu'ils ont la possibilité de décider de mettre un terme à un entretien.

A cela s'ajoute l'importance d'expliquer les raisons de cette interruption au client.

La troisième hypothèse était la suivante :

Hypothèse 3 :

Les professionnels parviennent à garder le lien lorsqu'ils sont en résonance car ils vont chercher le regard neutre d'un collègue.

Vérification de l'hypothèse 3 :

Suite à l'analyse des entretiens, il en est ressorti que tous ont mentionné que le regard neutre d'un collègue les aidait à dédramatiser, à se sentir moins seuls, à prendre de la distance, à prendre conscience qu'ils font partie d'une équipe. Ce soutien apparaît comme indispensable et nécessaire pour pouvoir non seulement continuer le lien avec la personne mais aussi pour pouvoir poursuivre son travail durant la journée.

L'aide d'un collègue a pourtant des limites de temps et de disponibilité. En effet, tous les professionnels sont certes ouverts à écouter un de leurs collègues mais ils doivent aussi accomplir leurs tâches quotidiennes. L'importance d'avoir des moments prévus pour une supervision individuelle et/ou collective ressort de manière explicite dans quelques discours.

Même si l'indicateur de « prise de conscience » n'a pas été validé par toutes les personnes, l'anticipation à ma question ainsi que la fermeté avec laquelle les professionnels ont répondu sur leur besoin de parler à un collègue me font affirmer que cette hypothèse est affirmée.

Dans ce thème, la nécessité de cette pratique semble évidente. Cette hypothèse doit cependant être accompagnée d'un droit à bénéficier de temps pour faire une supervision.

Les assistants sociaux peuvent continuer le lien malgré la résonance parce qu'ils ont le soutien de leurs collègues.

La quatrième hypothèse était la suivante :

Hypothèse 4 :

Les travailleurs sociaux continuent un lien avec un client même s'ils ont des résonances parce qu'ils peuvent donner un sens à ce qu'ils ressentent.

Vérification de l'hypothèse 4 :

Bien que les professionnels ne soient pas toujours conscients de tout le processus qu'ils mettent en place pour pouvoir donner un sens aux résonances qu'ils éprouvent, ils déclarent qu'il est nécessaire d'avoir fait un travail sur soi pour pouvoir comprendre son histoire et ne pas se laisser capturer par celle de l'autre. De plus, ils pensent aussi qu'il est important de réfléchir un peu sur soi lorsqu'ils sont sous l'effet de la résonance afin d'être une personne sur laquelle le client peut s'appuyer. Sans pour autant être guéris totalement de leurs blessures, il leur importe d'être conscients de leurs limites et zones sensibles.

Certains vont plus loin encore en utilisant leurs sentiments dans les entretiens suivants. Ils leur permettent de modifier leurs interventions et manières d'agir.

Les assistants sociaux parviennent à conserver le lien malgré la résonance parce qu'ils peuvent donner du sens à ce qu'ils vivent et ressentent.

8.2 Argumentation de l'écart entre les hypothèses et les données analysées

Le premier constat est l'affirmation de toutes mes hypothèses. Je l'explique par le fait que trois hypothèses ainsi que des explications sont apparues lors de la construction de mon cadre théorique ainsi que dans ma pratique professionnelle. En effet, la lecture de l'ouvrage de Mony Elkaïm⁶⁹ et les différents travaux de fin d'études m'ont amenée à entrevoir ces hypothèses comme intéressantes à vérifier en fonction de mon histoire personnelle et de ma vie professionnelle. Elles m'ont donné aussi des éléments de réponse pour mes hypothèses.

Pour la première hypothèse, elle a émergé de la lecture du travail de mémoire sur les résonances, de ma pratique professionnelle et de discussions avec mes collègues et personnes ressources. Concernant les indicateurs, je ferai une critique quant au choix de celui sur les manifestations physiques. Suite à l'élaboration de mon cadre théorique, j'ai déduit cet indicateur qui me semblait tout à fait pertinent. Au cours des

⁶⁹ Ibid

entretiens et ensuite de l'analyse, j'ai réalisé qu'il n'était pas aisé de conscientiser ces attitudes et de mettre des mots dessus. Même si elles existent, les professionnels en parlent très peu. Je pense qu'il aurait fallu que j'en choisisse un autre. Même si cet indicateur n'est pas aussi performant que les autres, l'hypothèse est tout de même confirmée.

En ce qui concerne la deuxième hypothèse, les professionnels n'ont pas tous décidé d'arrêter les entretiens. L'hypothèse portait sur la possibilité de le faire ou pas. Elle est donc confirmée. Cependant, après l'analyse des données, je réalise qu'elle n'était pas formulée de manière idéale. En effet, les professionnels m'ont parlé de leur liberté d'interrompre leurs interventions afin de prendre du recul sur leur manière d'envisager leurs actions. Je me suis concentrée sur les entretiens alors que j'aurais dû élargir mon hypothèse en prenant en compte les interventions des assistants sociaux et non que les entretiens.

Une nouvelle donnée s'est dégagée de mon analyse concernant ma deuxième hypothèse. Il ne suffit pas d'arrêter l'entretien pour permettre aux professionnels de continuer le lien malgré la résonance. Il faut informer le client des raisons pour lesquelles nous le faisons. Cette précision est d'une grande importance. En effet, il serait catastrophique pour le client, selon sa problématique, de lui faire subir cette épreuve sans explication. Dans un centre social, les problématiques d'exclusion sont fréquentes et donc, le sentiment d'exclusion ressenti par une personne suite à l'arrêt de l'entretien pourrait avoir des conséquences catastrophiques. Je suis très étonnée de ne pas avoir pensé à cette précision. Voilà encore une raison pour affirmer que mon hypothèse était incomplète.

Quant à la troisième hypothèse, je n'ai pas été surprise de la voir se confirmer car j'ai eu plusieurs fois l'occasion d'expérimenter dans ma vie professionnelle la nécessité de l'intervention d'un tiers dans des situations difficiles. Cependant, je suis partie avec l'idée que les professionnels préféreraient débriefer avec un de leurs pairs plutôt qu'un superviseur parce qu'ils se connaissent entre eux et ont établi un lien de confiance. J'ai omis un fait capital à savoir que les professionnels ne sont pas toujours disponibles.

Pour la quatrième hypothèse, elle a déjà été étudiée par mes collègues de l'Ecole d'études sociales et pédagogiques et donc je présumais qu'elle allait se confirmer. Cependant, j'étais curieuse de découvrir les résultats car j'ai interrogé des personnes qui travaillent dans un milieu où je pensais qu'il n'était pas fréquent de parler de travail personnel, travail sur soi,...

8.3 Les limites, les difficultés et les biais rencontrés

Lors de mon travail de recherche, plusieurs limites, difficultés et biais sont apparus. Pour commencer, la première limite à laquelle j'ai été confrontée fut celle du temps. En effet, j'ai pris beaucoup de temps pour entrer dans mon sujet. Je me suis donc retrouvée à devoir faire mon mémoire en quelques mois. Ce bref délai m'a obligée à écourter certains aspects des sujets qui sont ressortis dans l'analyse. J'ai aussi été stressée par l'échéance de la fin de formation. Je n'ai donc pas pu passer tout le temps désiré pour l'analyse alors que j'étais au cœur d'un sujet qui me passionne.

La deuxième limite est liée au temps consacré aux interviews. Après une discussion avec mon directeur de mémoire et d'autres personnes ressources, j'ai décidé de faire des entretiens d'environ une demi-heure voire trois-quarts d'heure au grand maximum. Lors de l'analyse des données récoltées, je me suis rendue compte que je n'avais pas assez insisté sur certaines questions ou que j'avais au contraire trop induit les personnes. Avec un peu de recul, je trouverais intéressant d'interroger les professionnels en deux fois. En raison du temps à ma disposition comme expliqué plus haut, je n'ai pu le faire.

La difficulté rencontrée a été celle de définir ma question de départ de sorte que je puisse définir mes hypothèses. Je suis restée bloquée dans mes concepts théoriques et j'ai eu beaucoup de mal à prendre de la distance par rapport à cette question. Je voulais à tout prix étudier des outils concrets pour travailler avec la résonance. Etant donné que j'étais dans la vie active au moment de cette difficulté, j'ai pu aisément faire des liens entre la théorie et la pratique ce qui m'a énormément aidée à voir le sens pratique de mon objet de recherche.

Le premier biais auquel j'ai été confrontée a été le fait de connaître les personnes interviewées. Effectivement, je suis tout à fait lucide : les résultats ont été influencés par la nature de notre relation. Elles avaient déjà pu instaurer un début de confiance et se sentaient à l'aise à l'idée que je les interroge. J'ai pu obtenir des résultats plus facilement que si j'avais interviewé des professionnels que je ne connaissais pas.

Le second biais à relever est mes résonances personnelles qui m'ont suivie tout au long de ce travail de mémoire. Je travaille dans le lieu où j'ai réalisé mes entretiens. Je suis donc impliquée comme une professionnelle dans les problèmes de cet endroit. Le fait d'insister sur certains points est une conséquence de cette implication. Malgré cela, j'ai réellement essayé de me baser sur les récits des assistants sociaux et c'est la raison pour laquelle j'ai tenté de me référer à une citation pour chaque argument nouveau. En plus de ces résonances, il y a toutes mes résonances personnelles qui ont forcément influencé les entretiens ainsi que toute la recherche.

9. COMMENTAIRES GENERAUX

L'analyse des entretiens m'a permis de faire apparaître des tendances que j'ai décrites dans les résultats de l'analyse. En même temps, elle a fait transparaître des éléments nouveaux qui n'étaient pas l'objet direct de mes hypothèses. La partie suivante expose ces nouveaux thèmes.

9.1 L'envie ou le besoin de faire connaître ces résonances

Le premier concerne la facilité avec laquelle tous ces assistants sociaux ont parlé de leurs ressentis face à la résonance. Ceci s'explique par le lien de confiance que j'ai établi tout au long de mon expérience de travail. Cependant, ils m'ont fait part après les entrevues que ce sujet était important pour eux et qu'ils avaient peu l'occasion d'en parler de la sorte. J'ai aussi ressenti au travers des exposés un besoin de partager ces expériences douloureuses. Du moins, j'ai senti qu'ils n'avaient aucune difficulté à aborder certaines histoires délicates comme cette femme qui me parle de son dégoût face à une situation de pédophilie : *« Ouais par exemple euh j'avais eu un un consultant mais ça c'était dans une des très fortes répulsions. Un consultant suisse de retour à Genève où j'avais euh une impression de dégoût très forte et puis j'en avais parlé après avec mes collègues que ça m'avait vraiment travaillé, c'est euh j'avais un espèce de fantasme terrible de que la personne pouvait être pé pédophile par exemple et puis c'est vrai qu'après euh ben, j'avais aussi travaillé là dessus en en sur mon divan parce que c'était suffisamment, ouais c'était important de de comprendre un peu mieux ce qui s'était passé après, c'est que ce Monsieur enfin il y avait eu quelque choses de concret, je ne dis pas forcément dans les faits mais il y avait eu un, il y avait un un procès, un jugement procès euh lié à une histoire du même type quoi. Enfin voilà ou par exemple un autre exemple c'est euh mais là je parle vraiment de résonance extrêmement forte. »* Je sais que le lien que j'ai noué avec cette professionnelle joue un grand rôle dans sa facilité à se confier. Néanmoins, je reste convaincue que la possibilité de raconter à nouveau cet épisode lui a fait du bien. Avoir la possibilité de s'exprimer au sujet d'un thème aussi présent mais si peu abordé soulage le professionnel comme le déclare cette femme à qui j'ai

demandé si elle avait un commentaire pour clore l'entretien : *« Ouais je trouve que c'est un sujet super intéressant, je trouve dont on parle jamais et puis euh qui est quand même au-delà des connaissances c'est une des bases de, des conditions pour pouvoir faire un travail, ce travail je trouve quand même. »*

Sans aller jusqu'à prétendre que ce travail et plus précisément cette collecte de données est salvatrice pour ces professionnels, je soutiens qu'il est indispensable pour eux d'avoir des plages de libre pour pouvoir en parler. Il serait intéressant d'avoir leur retour sur ce qu'ils ont pu ressentir à la suite de ces entrevues. Quels changements se sont opérés dans leurs prises en charge ? Quel regard ont-ils sur leurs pratiques après avoir fait le point sur leurs résonances ?

9.2 La distinction entre la résonance et d'autres états

Une autre remarque a retenu toute mon attention lors de la récolte des données. Certains professionnels mentionnent qu'il n'y a pas que les états de résonances qui leur provoquent des émotions et sentiments désagréables comme en témoigne ce passage : *« Je crois qu'on s'en rend compte, on voit que la qualité dès que, de l'entretien comment la conduite de l'entretien n'est pas aussi bonne et on se rend compte aussi parce que quelque fois on mène des entretiens quand on est fatigué, il n'y a pas que le phénomène de résonances, je pense qu'il y a des entretiens où on se dit oulala j'étais pas bonne quoi. On a tourné en rond, il a duré une heure et demie alors qu'il aurait pu durer quarante cinq minutes mais simplement parce que j'étais fatiguée, parce que ci, parce que ça, parce que la personne m'a amené dans tu vois sur un terrain qui n'avait pas de pertinence, ... »* Lors de cette recherche, j'ai étudié le phénomène de résonance en essayant de la définir. Forte de ces nouvelles connaissances, j'aimerais avoir plus d'informations sur ces autres états qui ne sont pas de la résonance. De quoi s'agit-il exactement ? Comment les professionnels perçoivent-ils la différence ? D'après les représentations théoriques que j'ai développées sur le sujet, je me demande si ces états ne sont pas des effets de résonance dont les professionnels n'auraient pas conscience ou qu'ils n'accepteraient pas, des sortes de mécanismes de défense. Cette idée rejoint une seconde impression apparue lors des interviews, à savoir qu'ils pensaient que les

résonances étaient uniquement de très fortes sensations. En d'autres termes, ils devaient ressentir de vives émotions pour pouvoir dire qu'ils sont en résonance. Le passage suivant révèle l'hésitation sur ce qu'ils pensent être une résonance : « *Ouais parce que c'est aussi quand je sais pas, on a été, les gens sont mal polis, ils ils racontent des bêtises, des trucs comme ça, c'est aussi une forme de résonance, non ?* »

10. CONCLUSION

Cette étape comprend quatre parties. La première est la réponse à la question de départ. La deuxième concerne les perspectives et pistes d'action. La troisième comporte les questionnements à savoir des idées pour une suite de mon travail. La dernière partie est constituée d'une réflexion personnelle sur la problématique que j'ai développée.

10.1 Réponse à la question de départ

La question de départ était la suivante :

Pourquoi les assistants sociaux parviennent-ils à continuer une relation tout en ressentant des résonances?

Les résonances sont des phénomènes qui peuvent avoir des conséquences importantes sur une relation entre un assistant social et son client. Les professionnels ont des outils pour faire face à ces émotions parfois très fortes.

Par rapport à ce phénomène, les conclusions de mon travail mènent à l'affirmation suivante : les travailleurs sociaux, plus précisément les assistants sociaux peuvent poursuivre la relation avec leurs clients bien qu'ils ressentent des émotions en lien avec des résonances parce qu'ils disposent de plusieurs moyens pour le faire. Premièrement, ils sont conscients que les résonances provoquent des émotions distinctes issues d'un état autre que la résonance. Ils font donc preuve de plus d'attention aux comportements résultant de ces sentiments. Cette conscience les aide à adopter une attitude la plus professionnelle possible. Ils se donnent également la liberté d'interrompre un entretien s'ils évaluent que celui n'est plus adéquat pour la personne et pour eux. Cette autonomie dans le choix leur permet de ressentir leurs états d'esprit dans des moments difficiles et, selon ces sentiments, de décider de continuer tout de même une intervention même si parfois ils la regrettent. En plus de ces stratégies personnelles, ils s'autorisent à profiter du regard d'un collègue pour

prendre de la distance par rapport à une situation de résonance. L'intervention d'un tiers les sécurise et les rassure, ce qui a pour effet qu'ils peuvent se recentrer et continuer leurs actions de manière plus sereine. Pour finir, les assistants sociaux pensent qu'il est fondamental de donner du sens à leurs émotions en accomplissant un travail sur soi au préalable. Ils ont un peu de peine à décrire les détails du processus pour arriver à comprendre ce qu'ils sont en train de vivre. Cependant, ils sont lucides qu'un travail doit être fait pour traverser ces résonances afin de rester un professionnel qui a une certaine distance avec les histoires de ses clients et qui ne mélange pas les deux vécus.

Je n'ai interrogé que des personnes qui exercent la profession d'assistant(e) social(e). Même s'ils ont pratiqué d'autres professions dans leurs parcours professionnels ou cursus de formation, ils ne sont pas actuellement éducateur ou animateur socioculturels. Malgré ça, je pense que les résonances touchent tous les professionnels qui sont en lien avec des personnes. Les professionnels des autres filières auront peut-être moins de situations où ils se retrouveront en résonance. Pour les autres cas, ils vivront le même processus. C'est la raison pour laquelle ce travail s'adresse à tous les travailleurs sociaux.

10.2 Perspectives et pistes d'action

Je vais développer quelques pistes d'action que j'ai repérées suite à l'analyse approfondie des entretiens en lien avec l'objectif d'action énoncé lors de la problématique, à savoir :

- Présenter des pistes d'action aux professionnels et futurs travailleurs sociaux pris dans des résonances afin d'accompagner les bénéficiaires dans leurs problématiques.

Aménager la formation des travailleurs sociaux de telle sorte qu'elle leur permette d'effectuer un travail sur soi avant d'entreprendre ces études.

Ma première piste d'action se situe au stage de la prévention et plus précisément au niveau de la nécessité de faire un travail sur soi avant de commencer une formation dans le travail social. Beaucoup de professionnels disent à ce sujet : *« je pense qu'être en paix avec ses propres émotions et son propre vécu, ça permet justement de limiter les effets des résonances sur soi. »*, *« plus on se connaît, plus on accepte, ce n'est pas le nombre d'années mais le travail personnel, plus on accepte cette part d'émotions de ... son passé, ce qui a fait qu'on est là, de la compréhension de soi, plus on est au clair avec ça, plus les résonances euh elles viennent, l'émotion vient mais elle est gérée. »*, *« en tant qu'assistante sociale par exemple, j'aurai de la peine à m'imaginer n'avoir pas fait un travail sur moi »*, *« après les résonances ça m'appartient, ça c'est le travail qu'on a à faire sur soi, tous. Moi je crois très fort à ça, quand on fait ce boulot, on doit faire le ménage »*, *« Ben déjà de faire de l'ordre avec ses soucis personnels avant de commencer ce genre de formation. »* Ces différents propos démontrent clairement qu'un travail sur soi au préalable est nécessaire voire indispensable. Avant de pouvoir commencer la formation de travailleur social, l'étudiant doit présenter une biographie et passer un entretien devant des experts afin de mettre au clair les raisons pour lesquelles il a décidé de s'engager dans le travail social. Au vu des résultats de l'analyse, il est clairement démontré que de travailler en contact avec des populations fragilisées, qui peuvent nous renvoyer à des émotions très fortes, implique un travail sur soi pour les professionnels. Le but est de protéger ces populations des comportements inadéquats de travailleurs sociaux mais aussi de préserver ces derniers de burn out. L'agencement d'un module basé essentiellement sur un travail personnel dans la formation des travailleurs sociaux me semble être une solution à étudier. Il y a en d'autres, comme ajouter l'obligation d'avoir effectué un certain nombre d'heures de thérapie dans les critères d'admission. C'est une solution nettement plus radicale et plus controversée.

En résumé, une meilleure préparation des futurs travailleurs sociaux doit être mise en place par les lieux où l'enseignement du travail social est donné.

<p>La création de groupes de réflexion ou de commission du personnel pour faire valoir les moments informels comme sas de sécurité pour la santé mentale des travailleurs sociaux.</p>
--

La deuxième piste d'action que je propose est la suivante : les exposés des professionnels ont démontré un besoin de parler de ces résonances et d'avoir des moments informels pour le faire. A l'heure où les politiques resserrent l'étau sur l'action sociale en exigeant un contrôle toujours plus strict sur le travail des professionnels ainsi que sur les prestations octroyées aux bénéficiaires, il est capital pour la santé et le bien être des travailleurs sociaux qu'ils continuent à se battre pour conserver ou obtenir des supervisions collectives et/ou individuelles. Il importe aussi pour leur santé qu'ils mettent de l'énergie à faire valoir les moments d'échange entre collègues qui leur permettent de relâcher la tension et de prendre de la distance par rapport à leurs pratiques. Avec l'arrivée des personnes titulaires d'un CFC d'assistant-e socio-éducatif-ve, le travail social dans toutes les institutions va se modifier. En effet, les travailleurs sociaux détenteurs d'un diplôme d'une haute école sociale verront leur travail transformé en occupant notamment des places à responsabilités. Il sera alors essentiel qu'ils conservent des moments d'échanges entre eux afin que leur travail ne devienne pas un travail de bureaucrates uniquement. Pour ce faire, ils ont la possibilité de créer des commissions du personnel qui se mobiliseront pour faire respecter ces temps informels. Si ce n'est pas possible de le faire, ils peuvent créer des groupes de réflexions et faire pression sur leurs employeurs.

En résumé, afin de pouvoir continuer à travailler dans des conditions saines malgré les bouleversements futurs prévus dans le travail social, il appartient aux travailleurs sociaux de se mobiliser pour faire reconnaître le travail dit réel.

Travailler sur l'aspect corporel des travailleurs sociaux en mettant en place la possibilité de se filmer au cours de certains entretiens en accord avec le client.

Une troisième piste d'action, qui se trouve dans la continuité des deux précédentes dans cette nécessité de défendre l'énergie passée à prendre soin de ces émotions suite à des résonances, est l'investigation dans la compréhension de son langage corporel. Il ressort de mon analyse des données que les professionnels ont dû mal à lire leurs comportements corporels. Je vais développer la proposition que j'ai citée dans mon analyse. Pour devenir conscient de nos attitudes corporelles, un moyen comme l'utilisation d'une caméra pourrait être mis en œuvre dans les entretiens avec

l'accord du client. Cette pratique est normale au sein de la fondation MalleyPrairie où les entretiens de couple peuvent être filmés et où deux intervenants sociaux réalisent l'entretien. La présence d'une seconde personne pourrait être aussi utile pour l'observation des gestes du professionnel en action. Cette démarche de filmer certains entretiens pourrait être proposée dans la formation des travailleurs sociaux. Même si ces entretiens sont fictifs, ils permettent de mettre en avant certains comportements. Après avoir filmé ces scènes, une analyse des attitudes basée sur de solides connaissances dans ce domaine est indispensable.

En résumé, si le travailleur social en ressent le besoin, il doit avoir la possibilité de se filmer pour acquérir de nouvelles connaissances sur soi et plus particulièrement les réactions non-verbales lors d'un entretien.

10.3 Questionnements

Tous les assistants sociaux que j'ai interrogés considèrent que, pour exercer un métier dans le social, un travail sur soi est nécessaire. Proposer aux travailleurs sociaux un travail sur soi dans les critères d'admission est une démarche novatrice. Il serait intéressant de connaître l'avis des travailleurs sociaux de tous les horizons et de toutes les filières sur ce projet. En effet, l'instauration de cette mesure ne peut provenir à mon avis qu'à partir de conclusions d'une recherche menée par des professionnels de la recherche sur le sujet.

Sans aller jusque là, que pensent les travailleurs sociaux de cette conclusion ? Quelle répercussion a-t-elle sur leur identité professionnelle ? De quoi est fait le métier d'assistant social ? Toutes ces questions pourraient être revisitées sous l'angle de la résonance. En résumé, un sujet de recherche pourrait être la redéfinition du travail social à travers la résonance.

Le deuxième questionnement est toujours en lien avec la notion d'identité de l'assistant social. Comme je l'ai décrit au cours de mon cadre théorique, la prise en compte du ressenti du travailleur social a profondément évolué. Quels sont les facteurs déterminants dans ces changements ? Actuellement, quelle est la

tendance ? Qu'est-ce qui l'influencent ? Dans les autres pays, comment les résonances sont-elles prises en compte, si elles le sont ? J'envisagerais une étude plus économique-socio-politique de la résonance. Après avoir étudié les raisons pour lesquelles un professionnel continue son intervention malgré la résonance, je me demande quel est le rôle du contexte dans lequel l'assistant social évolue. Il y a certes des ressources qu'il lui appartient de mettre en œuvre mais le milieu économique et politique exerce des pressions sur la place destinée à cette dimension dans les différentes institutions.

10.4 Réflexion personnelle

Au terme de ce mémoire, je réalise que j'ai évolué au fil de ce processus de recherche dans ma manière d'évaluer, d'analyser et de synthétiser un sujet. A la lecture de ce travail, je prends conscience que, non seulement mes connaissances se sont élargies, mais aussi que ma façon de concevoir des problématiques s'est modifiée. Je pense avoir acquis une méthode de recherche satisfaisante.

Elaborer un sujet de recherche, le tester sur le terrain et l'analyser m'a permis de découvrir les mécanismes de mon organisation de travail. Par exemple, j'ai appris à me fixer des objectifs beaucoup plus réalistes qu'auparavant en prenant en compte notamment tous les temps « perdus ».

En terme de contenu, je fais le constat que les résonances en question dans ce travail sont plutôt des phénomènes qui provoquent des émotions négatives comme l'évoque cette personne : « *Ben à l'occasion lui il était euh euh des résonances dont on parle maintenant, c'est des résonances négatives donc voilà, je suppose que je ne te dirai pas la même chose si ça avait fait une résonance parce qu'elle venait de me parler de son super voyage en Afrique et que ça m'avait fait une super résonance avec quelque chose de positif* ». Qu'en est-il des résonances dites positives ? A quoi faut-il être attentif ? Toutes ces questions mériteraient une réflexion plus approfondie. A bon entendeur... !

11. BIBLIOGRAPHIE

11.1 Ouvrages

ANZIEU, D., Le groupe et l'inconscient. Editions Dunod, 1984

ATHANASSIOU-POPESCO, C. La place de l'affect In BOUHSIRA, J., PARAT, H., L'affect : Presses universitaires de France, 2005

BERNARD, A.-M., DEMMOU, J., GARGAN, V., La relation d'aide en service social. Editions érès, 2002

BERTHOD, A., JORLAND, G., L'empathie. Paris: O. Jacob, 2004

CHALVERAT, C., La dynamique de l'archétype « guérisseur-blessé » à l'œuvre dans la pratique et la formation des praticiens de l'aide. Education permanente, 2000, vol. 34, n°3, pp. 22-25

DELOURME, A., La distance intime : tendresse et relation d'aide. Paris : Desclée de Brouwer, 1997

DESCHAMPS, D., L'engagement du thérapeute. Une approche psychanalytique du trauma. Ramonville Saint-Agne. Editions érès, 2004

ELKAIM, M., Si tu m'aimes, ne m'aimes pas. Paris. Editions du Seuil, 2001.

FRAGNIERE, J.-P., Assister, éduquer et soigner. Ed. Réalités sociales, 1982

GERMAIN-THIANT, M., GREMILLET-PARENT, M., La relation à l'autre : l'implication distanciée. Lyon : Chronique sociale, 2002

GIROUD, S., TREMBLAY, G., Méthodologie des sciences humaines. La recherche en action. St-Laurent, ERPI, 2002

JOLLIEN, A., L'éloge de la faiblesse. Paris : Les Ed. du Cerf, 2001.

QUIVY, R., VAN CAMPENHOUDT, L., Manuel de recherche en sciences sociale, Ed : DUNOD, 1999

LESSARD-HEBERT, M., GOYETTE, G., BOUTIN, G., La recherche qualitative. Fondements et pratiques, Paris, DeBoeck, 1997

L'ECUYER, R., « L'analyse de contenu : notion et étapes » in : DESLAURIERS, J.-P., Les méthodes de la recherche qualitative, Montréal, Presses universitaires du Québec, 1988

PICHON-RIVIERE, E., Théorie du lien suivi de Le processus de création. Ramonville Saint-Agne. Editions érès 2004

ROGERS, C. R., La relation d'aide et la psychothérapie. Paris, Editions Sociales Françaises, 1970, 1^{er} vol.

ROGERS, C. R., Le développement de la personne. Paris, Dunod, 1996

11.2 Mémoire de fin d'études

CADLINI, T., SANDOZ, C., Résonances dans la relation d'aide : piège ou outil de travail ? ou comment franchir ce vaste fleuve dans le paysage vallonné du travail social ? Lausanne, EESP, 1998

GLAUSER, S., La distance relationnelle est-elle un outil de travail ? Lausanne, EESP, 2006

HENCHOZ, G., Cheminement personnel vers une meilleure appréhension de l'authenticité. Lausanne, EESP, 2005

MARTINELLI, V., Les phénomènes d'identification dans la relation d'aide. Une ressource pour le travailleur social. Lausanne, EESP, 2002

11.3 Articles de périodique

LASSAGNE, F., D'où vient notre sens moral ? Sciences et vie, 2007, n°1077, pp. 50-61

ZIMRING, F., Carl Rogers. Perspectives: revue trimestrielle d'éducation comparée, 1994, vol. XXIV, n°3/4, pp. 429-442.

11.4 Pages web

Définition et théorie [En ligne]. Adresse URL :

<http://psychiatriinfirmiere.free.fr/infirmiere/temoignage/119.htm> (Page consultée le 7 août 2007)

Le don redonné, un lignage de guérisseurs (film vidéo) [En ligne]. Adresse URL :

<http://www.inrp.fr/Acces/Biennale/5biennale/Contrib/Long/L88.htm> (Page consultée le 31 juillet 2008)

Personnes et systèmes soignants : un regard éthique (un peu) critique sur la transdisciplinarité [En ligne]. Adresse URL :

http://www.hecvsante.ch/Portals/0/docs/pratique/Journee%20HECVSante/Actes_Thierry_Collaud.pdf (Page consultée le 4 avril 2008)

BERNE, E. META SYSTÈME [En ligne]. Adresse URL :

<http://www.metasysteme.fr/francais/le-triangle-dramatique/> (Page consultée le 4 juillet 2008)

Géographie conceptuelle : les emprunts constitutifs de l'épistémè [En ligne]. Adresse URL : http://books.google.ch/books?id=VGq2MDrBhGUC&pg=PA123&lpg=PA123&dq=r%C3%A9sonance+imaginaire&source=web&ots=sGrmsCvMwk&sig=XvgNrQwJnELWNgl8QbGWzAxVAHk&hl=fr&sa=X&oi=book_result&resnum=4&ct=result (Page consultée le 27 juillet 2008)

ZAVALLONI, M., Transactions périlleuses entre identité et culture : le cas Nietzsche. [En ligne]. Adresse URL : http://www.psr.jku.at/PSR1997/6_1997Zaval.pdf (Page consultée le 29 juillet 2008), p. 3

OBERTELLI, P., 6^{ème} Congrès Européen de Science des Systèmes. [En ligne]. Adresse URL : <http://www.cedrea.net/IMG/pdf/obertelli.pdf> (Page consultée le 30 juillet 2008), p. 4

Lien social [En ligne]. Adresse URL : http://www.lien-social.com/spip.php?article786&id_groupe=6 (Page consultée le 1 août 2008)

BATESON, G., La systémique et l'intervention [En ligne]. Adresse URL : <http://www.regroupement.net/systemique.pdf> (Page consultée le 2 août 2008)

11.5 Dictionnaires

Le Petit Larousse illustré, 2004

SILLAMY, N., Dictionnaire de psychologie. 2003, Larousse

Dictionnaire international de la psychanalyse. Hachette Littératures, 2002

ROUDINESCO, E., PLON, M., Dictionnaire de la psychanalyse. 3^{ème} édition 2006. Fayard

Grand dictionnaire de la Psychologie. Larousse. 1999

LAPLANCHE, J., PONTALIS, J.-B., Vocabulaire de la psychanalyse. Presses Universitaires de France, 1967

11.7 Divers

Introduction à la Théorie de la Communication et des Systèmes Ou...Approche systémique. Document de formation HES. HEVs2/M 1D/CBo/Avril 2005

Anne-Marie Cajoux. Intervenante sociale à la Haute école valaisanne santé-sociale. 2004

LES

ANNEXES

12. ANNEXES

Annexe 1 : Lettres envoyées aux personnes interrogées

Annexe 2 : Grille d'entretien

Annexe 3 : Grille d'analyse

TRAVAIL DE FIN D'ETUDES SUR LES RESONANCES

Information destinée aux personnes participant à la recherche

Madame, Monsieur,

Je fais mon travail de mémoire sur les résonances, plus particulièrement sur les raisons qui nous permettent, en tant qu'assistants sociaux, de continuer à rester en lien avec un client alors que nous sommes pris dans des résonances. Directement concerné-e par ce sujet, vous êtes pour moi une source précieuse de renseignements.

Cette lettre a pour but de vous donner des informations sur cette étude ainsi que sur ses modalités.

Vous êtes bien entendu entièrement libre d'accepter ou de refuser. Par ailleurs, même si vous acceptez dans un premier temps, vous pourrez à tout moment changer d'avis et interrompre votre participation sans avoir à vous justifier.

Les entretiens se dérouleront à votre lieu de travail ou un autre endroit de votre choix, au moment qui vous conviendra le mieux, en tête à tête avec moi-même et durera environ une demi-heure. Il sera enregistré pour éviter de déformer vos propos lors de l'analyse des données. Les bandes magnétiques seront détruites dès la fin de l'étude, c'est-à-dire au plus tard en avril 2009.

Au début de l'entretien, je vous donnerai des informations complémentaires et répondrai à toutes les questions que vous souhaitez me poser. Vous serez ainsi en mesure de me dire si vous voulez ou non participer à cette recherche.

Si vous acceptez de participer, vous signerez un formulaire qui confirmera votre accord (consentement éclairé). Lors de l'entretien, vous serez en tout temps libre de refuser de répondre à certaines questions si elles vous dérangent.

Les données recueillies dans le cadre de cette étude seront analysées de manière strictement anonyme et pourront faire l'objet de publications dans des revues professionnelles.

Tout préjudice qui pourrait vous être causé dans le cadre de cette étude sera couvert en conformité des dispositions légales en vigueur.

Je vous remercie pour l'attention portée à cette information.

Contact : Varuna Mossier, assistante sociale, natel : 079/524.90.40

Annexe 2

Contextualisation				
Hypothèses	Objectifs	Questions principales	Questions de relance	Indicateurs
Identification des résonances	Connaître les indices qui leur permettent de savoir qu'ils sont en résonances	Comment avez-vous reconnu la résonance ? Pourriez-vous m'expliquer une situation ?	Quels sont les signaux d'alerte ? Quels sont les indices au niveau physique, intellectuel et émotionnel ?	<input type="checkbox"/> Manifestations physiques <input type="checkbox"/> Manifestations cognitives <input type="checkbox"/> Manifestations émotionnelles
Arrêt de l'entretien	Comprendre ce qui amène l'assistant(e) social(e) à décider d'arrêter un entretien ou de le continuer.	Qu'est-ce qui vous pousse à arrêter un entretien ? Qu'est-ce qui détermine le choix de continuer un entretien ?	Quels sont les indices influençant votre choix ? Qu'est-ce qui s'est passé avant cette décision dans l'interaction avec le client ?	<input type="checkbox"/> Distance émotionnelle <input type="checkbox"/> Distance physique <input type="checkbox"/> Congruence <input type="checkbox"/> Authenticité <input type="checkbox"/> Empathie

Regard neutre d'un collègue	<p>Comprendre ce que le regard d'un collègue neutre amène au professionnel dans sa capacité à continuer le lien avec son client.</p>	<p>Qu'est-ce que le regard de l'autre vous a apporté ?</p>	<p>Qu'est-ce que le regard de l'autre a changé dans votre manière d'envisager la situation ?</p> <p>Après la discussion avec un collègue, qu'est-ce que vous vous êtes dit à propos de la situation analysée ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Représentations</p> <p><input type="checkbox"/> Prises de conscience</p> <p><input type="checkbox"/> Distanciation</p>
Donne un sens à leurs résonances	<p>Comprendre si le professionnel donne du sens à la résonance pour continuer le lien et si c'est le cas, comment il y parvient ?</p>	<p>Est-ce que vous donnez un sens à la résonance ?</p> <p>Comment procédez-vous pour le faire ?</p> <p>Qu'est-ce qu'il est nécessaire de faire pour donner du sens à la résonance ?</p>	<p>Est-ce que vous comprenez les raisons pour lesquelles vous êtes en résonance ?</p> <p>Quels sont les outils qui vous aident à comprendre cette résonance ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Introspection</p> <p><input type="checkbox"/> Travail émotionnel</p> <p><input type="checkbox"/> Résilience</p> <p><input type="checkbox"/> Connaissance de soi</p>

Annexe 3

	Entretien 1	Entretien 2	Entretien 3	Entretien 4	Entretien 5	Entretien 6
Hypothèse 1	Transfert Identification Manifestation émotionnelle (empathie, sentiment de panique) Perte de contrôle	Emotions (vibrations) Physique Sensoriel Cognitive (concentration, vigilance)	Emotions (empathie) Physique (répulsions, dégoût, être mal) Cognitif (confusion)	Emotions Physiques (tension forte) Attention plus marquée (Mythe du Sauveur)	Emotions (investissement) Identification Physique (mouvement du cœur reculé)	Emotions (empathie) Physique Identification Distance (pas trop pleurer avec)
Hypothèse 2	Ecoute Empathie Distance émotionnelle Authenticité, congruence (pleurer avec)	Travail émotionnel Attention (manque d') Distance physique (recul) Empathie Authenticité, congruence	Empathie (écoute) Distance émotionnelle Authenticité, congruence	Empathie (difficulté à écouter) Distance émotionnelle (impuissance) Authenticité, congruence	Empathie (communication rompue) Distance émotionnelle Authenticité, congruence	Empathie Distance émotionnelle (aller à l'enterrement) Authenticité, congruence Mythe du Sauveur
Hypothèse 3	Distanciation Prise de conscience Représentations (de soi)	Distanciation Prise de conscience	Distanciation Représentations	Distanciation Prise de conscience (d'être pas tout seul) Représentations	Distanciation Représentations (vision médiane)	Distanciation Représentations (dédramatiser)

				(un autre point de vue)		
Hypothèse 4	Introspection Connaissance de soi Travail émotionnel Résilience	Introspection Connaissance de soi Travail émotionnel Résilience	Introspection Connaissance de soi Travail émotionnel Résilience	Protection Travail émotionnel (distance émotionnelle, bloque émotions)	Introspection Connaissance de soi Travail émotionnel Résilience (digérer, régler)	Introspection Connaissance de soi (repérer les faiblesses) Travail émotionnel (recul) Résilience

