

Travail de Bachelor pour l'obtention du diplôme
Bachelor of Arts HES·SO en Travail social

Haute École de Travail Social – HES·SO // Valais – Wallis

L'influence du stress sur la relation éducative

dans un contexte internat



Réalisé par : **Médebielle Esaïe**

Promotion : **BAC ES 14 PT**

Sous la direction de : **Pitarelli Emilio**

Porrentruy, le 3 juin 2019

Remerciements

Je tiens à remercier toutes les personnes qui m'ont aidé durant la réalisation de mon Travail de Bachelor :

- ❖ Monsieur Emilio Pitarelli pour son accompagnement, son soutien et ses conseils.
- ❖ Les éducatrices et l'éducateur qui ont eu la gentillesse de m'accorder leur confiance et un peu de leur temps.
- ❖ La personne de ma famille qui a relu mon document.

Avertissement

Les opinions émises dans ce travail n'engagent que leur auteur. Je certifie avoir personnellement écrit le Travail de Bachelor et ne pas avoir eu recours à d'autres sources que celles référencées. Tous les emprunts à d'autres auteur·e·s, que ce soit par citation ou paraphrase, sont clairement indiqués. Le présent travail n'a pas été utilisé dans une forme identique ou similaire dans le cadre de travaux à rendre durant les études. J'assure avoir respecté les principes éthiques tels que présentés dans le Code éthique de la recherche.

Esaïe Médebielle

Le présent travail est rédigé au masculin afin de faciliter la lecture.

Source de l'image de couverture :

https://www.google.com/search?q=stress+image&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiekYCqp_bhAhX8QxUIHcE6CroQ_AUIDigB&biw=1525&bih=705#imgrc=6b327DVPN-sc9M:

Résumé

Le stress est une thématique de société très actuelle ; il peut avoir un impact important dans divers domaines de la vie et plus particulièrement dans le monde du travail. Diverses études ont démontré que les travailleurs souffrent de stress dans leur environnement professionnel.

Les personnes travaillant dans le milieu socio-éducatif sont particulièrement touchées car elles sont amenées à travailler avec des populations connaissant divers troubles, ce qui est exigeant émotionnellement et peut influencer la relation aidant-bénéficiaire.

Des entretiens semi-directifs, abordant des situations concrètes de terrain, avec trois éducatrices et un éducateur, ont permis de faire ressortir les dimensions stressantes du travail en internat et leur influence sur la relation éducative ainsi que les différentes ressources et stratégies qu'ils avaient ou mettaient en place pour faire face.

Des situations imprévisibles ainsi que des situations de violence amènent parfois les professionnels à ressentir du stress et influencent la relation éducative entre l'éducateur et l'usager par la diminution des capacités d'écoute, de ressentir de l'empathie et l'augmentation de l'agressivité chez l'éducateur.

Ces entretiens ont également mis en avant le fait que les éducateurs étaient assez vite démunis face à des situations stressantes, avaient relativement peu de stratégies individuelles pour faire face et que l'entraide entre collègues était leur ressource principale. Deux pistes d'action ont donc été proposées pour tenter de remédier à ce manque de stratégies individuelles.

Mots-clés :

Stress – travail – relation éducative – internat

Table des matières

1. Partie introductive.....	6
1.1. Choix de thématique.....	6
1.2. Motivations personnelles	6
1.3. Motivations professionnelles	6
1.4. Lien avec le travail social.....	7
1.5. Le problème général.....	8
1.6. Question de recherche	8
1.7. Objectif de la recherche.....	8
2. Cadre théorique.....	10
2.1. Le stress.....	10
2.1.1. Qu'est-ce que le stress ?.....	10
2.1.2. Historique	10
2.1.3. La stratégie du coping	11
2.1.4. La fonction du stress	12
2.1.5. Qu'est-ce qui nous stresse ?.....	12
2.1.6. Le stress positif et le stress dépassé	13
2.2. Le stress au travail	15
2.2.1. Le stress dans un contexte travail	15
2.2.2. Le travail, un facteur de stress ?	16
2.2.3. Conséquences du stress au travail	17
2.2.4. Stress et productivité.....	18
2.3. Dimension stressante du champ socio-éducatif	18
2.4. La relation éducative dans le milieu éducatif	21
2.4.1. Éducation, relation et mission de l'éducateur	21
2.4.2. Les émotions dans la relation.....	21
2.4.3. Les compétences personnelles et relationnelles de l'éducateur	22
2.4.4. La relation éducative	22
2.4.5. L'empathie pour créer le lien	23
2.4.6. L'écoute, une notion fondamentale	24
2.4.7. La relation éducative, quel enjeu ?.....	24
2.5. L'internat.....	25
2.5.1. La dimension relationnelle de l'internat	25
2.5.2. Le concept institutionnel de la fondation de Serix	25
2.6. L'influence du stress sur la relation	26
3. Hypothèses de recherche.....	28
3.1. Hypothèse n°1	28

3.2. Hypothèse n°2.....	28
4. Démarche méthodologique	29
4.1. Terrain d'enquête	29
4.2. Technique de récolte de données	29
4.3. Profils des personnes auditionnées.....	30
4.4. Support pour l'entretien	30
4.5. Limites et principaux risques de la démarche.....	31
4.6. Aspects éthiques de la recherche.....	31
4.7. Déroulement des entretiens	31
5. Analyse des données	32
5.1. Introduction de l'analyse.....	32
5.2. Premier axe : Les sources de stress	33
5.2.1. La gestion de l'imprévu et la confrontation à des situations inattendues. 33	
5.2.2. La confrontation à la violence.....	35
5.2.3. Situations de violence stimulantes pour certains ?.....	35
5.2.4. La gestion du travail administratif.....	36
5.2.5. Le changement d'équipe, le turn-over.....	37
5.2.6. Le rapport à la hiérarchie	38
5.3. Réflexions personnelles	38
5.4. Synthèse du premier axe.....	39
5.5. Deuxième axe : L'influence du stress sur la relation	39
5.5.1. L'impact du stress	39
5.6. L'impact du stress sur la relation	40
5.6.1. Comportements inadéquats	40
5.6.2. Diminution de l'écoute et de l'empathie.....	40
5.6.3. Comportements agressifs et violents	42
5.7. Synthèse en lien avec l'hypothèse n°1	43
5.8. Troisième axe : Les stratégies.....	43
5.9. Synthèse en lien avec l'hypothèse n°2	46
5.10. Troisième axe : Les ressources.....	46
5.10.1. Les collègues	46
5.10.2. Les ressources externes	46
5.10.3. Les colloques, la supervision d'équipe	47
5.10.4. La formation et la supervision externes.....	47
5.10.5. Autres.....	47
5.11. Réflexions en vue de pistes d'action	48
6. Propositions de pistes d'action	48

6.1. Première proposition	48
6.2. Deuxième proposition.....	50
7. Conclusions.....	50
7.1. Synthèse	50
7.2. Limites de la recherche	51
7.3. Réflexions personnelles vis-à-vis de la recherche.....	52
8. Bibliographie et cyberographie	53
8.1. Ouvrages.....	53
8.2. Articles issus d'internet.....	53
8.3. Sites internet	55
9. Table des figures et tableaux	56
10. Annexes	57
10.1. Annexe n°1 : Guide d'entretien.....	57
10.2. Annexe n°2 : Echelle de Cohen.....	58

1. Partie introductive

1.1. Choix de thématique

Le stress est un mécanisme essentiel dans le fonctionnement de l'être humain afin de garantir sa survie. Il est un élément stimulant permettant aux individus d'utiliser leurs capacités afin d'affronter les différentes sollicitations de l'environnement.

Toutefois, l'évolution du monde, l'arrivée des nouvelles technologies, les exigences croissantes du monde du travail ainsi que d'autres facteurs amènent des changements permanents pour les individus vivant dans nos sociétés actuelles, ce qui peut les sursolliciter et provoquer des conséquences négatives sur leur santé et leur bien-être.

Le milieu professionnel est particulièrement touché. En effet, selon le rapport de l'agence européenne pour la santé et la sécurité au travail (2009), 22 % des travailleurs des 27 états membres ressentent du stress au travail.

De nombreux auteurs ont étudié ce phénomène, il est un enjeu majeur de notre société où la centralité du travail est très forte.

1.2. Motivations personnelles

Cette thématique me touche car elle me ramène à ma personnalité que je pourrais qualifier d'anxieuse. J'ai, dès mon plus jeune âge, subi du stress et ce dans plusieurs sphères (famille, école, loisirs) ; je vivais ce stress de manière négative, sans être vraiment en mesure de le verbaliser, et j'en ressentais lors d'événements particuliers tels que des épreuves scolaires, des manifestations sportives ainsi que dans d'autres situations. J'ai donc dû vivre avec ce stress et cela a péjoré ma qualité de vie ainsi que ma confiance en moi. Cette problématique que je vivais a été mise à jour lors de mes premiers pas dans le champ du social et notamment lors de mon stage probatoire dans une crèche. En effet, j'avais du mal au début de mon stage à créer du lien avec les enfants et des remarques faites par les éducatrices concernant ma personnalité nerveuse m'avaient beaucoup questionné. Je ne voyais pas encore l'impact que pouvait avoir ce stress dans ma vie de tous les jours ainsi que dans mon cursus scolaire et professionnel. Une deuxième expérience de cet ordre lors de ma première formation pratique HES fut particulièrement troublante du fait que j'ai dû interrompre mon stage ; cela m'a permis de me rendre compte que je ne gérais pas mon stress et que cela avait des répercussions sur mon organisation et ma capacité à gérer plusieurs tâches en même temps. L'impact et le pouvoir du stress sur moi m'ont conduit à vouloir en connaître davantage sur ce phénomène corporel et émotionnel.

1.3. Motivations professionnelles

J'ai le souci en tant qu'éducateur social en devenir de mettre en priorité le bien-être des bénéficiaires. Les différentes lectures réalisées m'interrogent car la constatation a été faite qu'une partie des personnes actives en Suisse sont stressées et notamment les travailleurs sociaux qui parfois subissent leur métier et sont en proie au stress. Une enquête réalisée par deux étudiantes de la HES-SO Valais indique

que la moitié des assistantes sociales du canton du Valais sont en souffrance sur leur lieu de travail (Favre & Délez, 2014).

En partant du principe que le travailleur social est son propre outil de travail, c'est-à-dire qu'il est sensé maîtriser ses émotions et savoir exprimer ses ressentis, je me suis questionné sur l'état actuel du travail social et notamment de l'image que véhicule cette profession. En effet, de par mon expérience, de nombreuses personnes nous voient comme des gens « courageux » de travailler avec des personnes à risque ou en difficulté ; certaines d'entre elles m'indiquent qu'elles ne seraient pas en mesure de pratiquer un tel métier car elles ressentiraient de la peur et du stress. Cette image peu évidente est questionnante pour moi.

J'ai observé des situations stressantes dans les institutions dans lesquelles j'ai eu l'opportunité d'effectuer mes stages pratiques et parfois un mal-être dans les équipes éducatives. Cela m'a motivé à m'intéresser à l'influence du stress sur ma vie professionnelle et s'il risquait d'être une entrave dans le cadre de mon activité future.

Mon dernier stage pratique m'a notamment guidé vers cette question de recherche car j'ai pu noter l'impact direct du stress que je vivais dans mon entrée en relation avec des bénéficiaires qui avaient bien remarqué mon tempérament nerveux. J'ai éprouvé un stress non négligeable en commençant cette dernière formation pratique, ce qui a eu une influence sur ma façon d'aborder les jeunes. J'ai heureusement été amené à faire un travail sur moi et me « relâcher », ce qui m'a permis de prendre le temps de connaître ces jeunes et de ne pas leur transmettre mon stress. J'ai ainsi réussi à créer du lien avec eux et cette barrière, que provoquait à mon sens le stress, est tombée. Toutefois, je me suis demandé si dans un autre contexte, tel un internat dans lequel la population est réputée plutôt difficile, un éducateur de tempérament nerveux comme moi ou subissant de nombreux stress risquait d'éprouver des difficultés à créer du lien avec les bénéficiaires et à développer une relation éducative.

1.4. Lien avec le travail social

Être éducateur social, assistant social ou un professionnel dans le milieu des soins sont tous des métiers qui mettent beaucoup en jeu l'aspect émotionnel. Au contact de personnes rencontrant des problèmes, c'est en partant de lui, de ses vécus et de la manière dont il a grandi que le travailleur social se crée son identité professionnelle. De nombreuses thématiques, lors de mes études, abordaient le travail social sous un angle que l'on pourrait considérer comme « difficile » ; en effet, des cours sur la gestion de conflits, la confrontation à la violence, la capacité à se protéger et ne pas se laisser submerger par les émotions, les résonances, sont tous des éléments, à mon sens, intimement liés à cette question du stress. L'aspect émotionnel est prépondérant et souvent le travailleur social est confronté à l'imprévisible et cela lui demande de s'adapter et de gérer ces situations stressantes. De plus, la question de la santé au travail et du bien-être mental des personnes actives, notamment dans le champ socio-éducatif, sont des thématiques très actuelles et de nombreux chercheurs s'y intéressent. L'inconfort au travail et différentes situations stressantes peuvent amener certains éducateurs ou intervenants dans le milieu socio-éducatif à adopter des postures de maltraitance, ce qui va avoir un impact conséquent sur les bénéficiaires mais aussi sur les institutions.

1.5. Le problème général

« En 2010, environ un tiers des personnes actives occupées en Suisse (34 %) ont affirmé s'être senties souvent voire très souvent stressées » (SECO, 2010, p. 5).

Selon le secrétariat d'État à l'économie, plus d'un tiers des personnes actives en Suisse se sentent stressées. Les travailleurs sociaux, pour une grande partie d'entre eux, sont amenés à travailler dans des contextes potentiellement stressants et avec des populations dites vulnérables voire difficiles. Certains facteurs de risque liés à ces populations amènent une partie des travailleurs sociaux à être en difficulté et à ressentir du stress. Parfois aux prises avec de la violence, des contextes changeants, des personnalités imprévisibles et ayant le devoir de s'investir et de créer du lien, on comprend l'intérêt pour le travailleur social de se questionner sur les moyens de gérer ces situations et de travailler dans des conditions lui permettant d'être pleinement à disposition pour créer du lien avec les populations qu'il sera amené à « guider ».

De plus, le contexte actuel est à l'augmentation des attentes institutionnelles, de la productivité et à la diminution des coûts ; ce sont tous des éléments supplémentaires amenant possiblement certains travailleurs sociaux à ressentir du stress.

1.6. Question de recherche

Je me questionne au sujet des moyens dont dispose l'éducateur social pour gérer ce stress et si celui-ci pourrait influencer sa relation avec les bénéficiaires. Le contexte internat m'intéresse particulièrement car c'est un milieu où les relations sont parfois mises à mal et où l'éducateur social doit créer du lien avec les jeunes. Je me demande si le fait d'être sous pression et de ressentir du stress a une influence négative sur ce travail relationnel et va avoir une répercussion sur les jeunes. C'est donc en tenant compte de ces éléments que j'ai posé la question de recherche suivante :

De quelle manière le stress professionnel influence-t-il la relation éducative entre le travailleur social et le bénéficiaire dans un contexte internat ?

1.7. Objectif de la recherche

L'objectif de cette recherche est, dans une première étape, de démontrer que le milieu socio-éducatif, et notamment l'internat, est potentiellement stressant. Dans une seconde étape, il s'agira d'analyser si le stress peut être un élément problématique dans le travail social, et plus particulièrement dans un contexte éducatif, pouvant influencer la relation entre l'éducateur social et l'utilisateur. Il est important, pour les institutions ainsi que les équipes éducatives travaillant avec des jeunes en difficulté, de mieux cerner l'influence du stress dans le quotidien des éducateurs afin de favoriser leur bien-être et protéger les bénéficiaires.

Dans une troisième étape, il sera pertinent de connaître les différentes ressources ainsi que les stratégies des professionnels pour faire face au stress. Le but de la recherche sera d'établir si les professionnels sont assez outillés pour faire face à ces situations stressantes et si les institutions leur en donnent suffisamment les moyens. La finalité de ce travail sera de faire un bilan de la situation que vivent les professionnels auditionnés et de proposer de nouvelles pistes d'action pour mieux gérer le stress.

2. Cadre théorique

2.1. Le stress

2.1.1. Qu'est-ce que le stress ?

La notion de stress est un sujet d'étude depuis le milieu du 20^{ème} siècle et qui reste au 21^{ème} siècle une thématique de recherche très actuelle dans nos sociétés occidentales.

Selon l'Organisation mondiale de la Santé (OMS, 2001), le stress intervient chez une personne qui fait face à des exigences et dont les ressources et les stratégies personnelles ne sont pas suffisantes pour y répondre. Il consiste en « un déséquilibre conscient et durable entre les exigences posées à un individu et les moyens / possibilités (ressources) dont celui-ci dispose pour faire face à ces exigences » (Stressnostress, 2018).

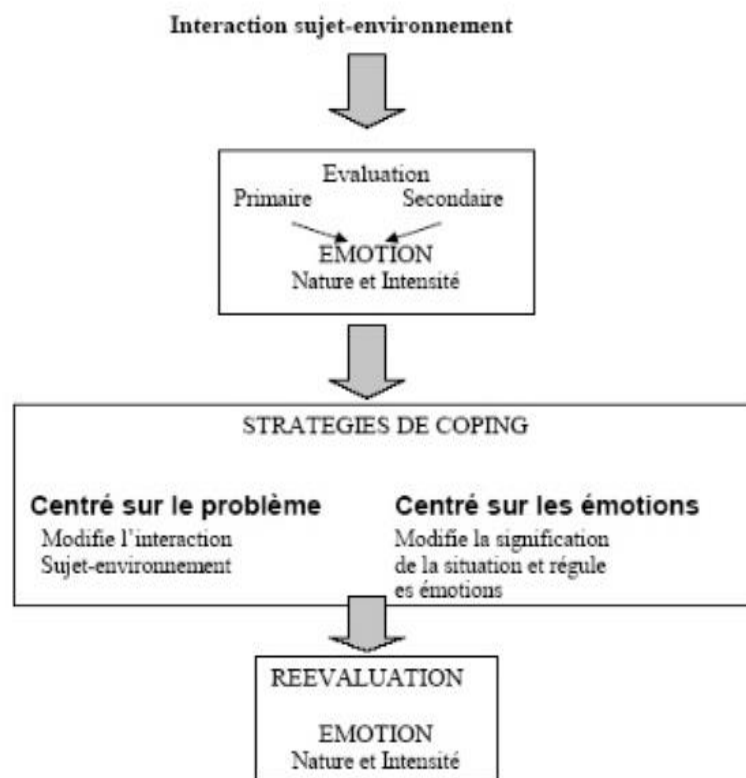
2.1.2. Historique

Servant (2012) explique qu'Hans Selye est considéré comme le père fondateur du concept même du stress et notamment par son modèle médical qui sera le premier dans le genre. En effet, en 1936 et sur la base d'expériences faites sur des animaux, le stress est défini, dans le modèle de Selye, comme « la réponse de l'organisme à toute demande qui lui est faite, dans une finalité d'adaptation » (Servant, 2012, p.52). Cette réponse sera d'ordre biologique, physiologique, cognitive, émotionnelle.

Un autre modèle médical apparaît quelques années plus tard, basé sur des connaissances dans les domaines de la biologie et des neurosciences, qui se nomme « modèle de Laborit ». Il repose sur une conception bio-comportementale du stress. Dans ce modèle, l'unique finalité du stress et la réaction qu'il provoque est d'assurer la survie de l'organisme face à un danger potentiel (Légeron (2008).

Un troisième modèle psychologique (voir fig. 1) créé par Lazarus et Folkman (1984) verra le stress comme une double évaluation de la situation faite par l'individu qui consistera en une évaluation primaire concernant le danger ou la menace que représente la situation de stress et une évaluation secondaire liée à la perception de l'individu et ses ressources pour y faire face (Servant, 2012).

Figure 1 : La théorie transactionnelle du stress (Lazarus et Folkman, 1984)



Source : <https://fr.slideshare.net/OilQuebec/a19-sassdy>

2.1.3. La stratégie du coping

Dans la théorie transactionnelle proposée par Lazarus et Folkman, un concept fondamental sera essentiel qui se nomme le coping. En effet, selon Servant (2012) « ce mot représente l'ensemble des moyens et stratégies mis en œuvre pour affronter les stressseurs. Il désigne tout effort d'adaptation mis en œuvre face à une situation perçue comme stressante, réellement dangereuse ou non. » (p.58). Ces différentes stratégies sont intéressantes car elles permettent de mieux comprendre les réactions d'une personne face à une situation stressante. Lazarus et Folkman (1984) cités par Servant (2012) identifient deux fonctions à ce coping. La première sera la régulation de la détresse émotionnelle qui est une stratégie basée sur les émotions (autocontrôle émotionnel, fuite, évitement, auto-accusation) et une deuxième stratégie, basée elle sur le problème, qui consistera à la résolution du problème, la reconceptualisation du problème, la réévaluation positive, la distanciation ainsi que la confrontation.

Selon Suls et Fletcher (1985) cité par Haidar (2014), « le coping centré sur l'émotion serait le plus adapté à court terme et pour des événements incontrôlables » (p.25). Il est généralement associé à un stress perçu important et à un faible contrôle. Il comprend notamment la distanciation qui consiste à faire un effort cognitif pour se tenir à distance de la situation ou pour changer de point de vue. On peut également citer l'évitement représenté par des pensées magiques sur la situation ou plus simplement par le fait de fuir le problème (Haidar, 2014).

Spitz (2004) parle plutôt de stratégies d'évitement ou de stratégies d'engagement centrées sur le problème. « Les stratégies d'évitement ont pour objectif de se soustraire de façon comportementale et/ou cognitive à la situation stressante. [...] Le désengagement comportemental correspond à une réduction des efforts de la personne pour faire face à la situation stressante » (Spitz, 2004, p.157). Par exemple, lors d'une situation de violence au travail, la personne évite au maximum de rencontrer le protagoniste, de parler avec lui. L'évitement peut se faire aussi de manière cognitive, ce qui amènera la personne, pour se soustraire à une situation, à développer des stratégies permettant de détourner ses pensées du problème. L'utilisation de l'humour ou la consommation de substances psychoactives seront aussi considérées comme des stratégies d'évitement.

Les stratégies d'engagement quant à elles seront la planification et le coping actif. Le coping actif consiste à la mise en place d'actions concrètes afin d'arranger la situation contraignante. Cela se traduira par une augmentation des efforts pour faire face. Une seconde stratégie d'engagement sera la recherche de soutien social instrumental et/ou émotionnel (Spitz, 2004).

2.1.4. La fonction du stress

Bien qu'ayant une image négative, le stress reste un élément central permettant de s'adapter et de survivre dans le monde. En effet, selon Légeron (2008), « les mécanismes biologiques et psychologiques du stress ont pour premier objectif de nous mettre dans le meilleur état physique et mental pour faire face à une situation difficile et ainsi nous aider à nous y adapter au mieux » (p.811). Il est donc indispensable à notre survie et a un rôle de régulateur. De plus, Baumann (2013) souligne qu'« il favorise de nombreuses fonctions, notamment l'apprentissage, et permet d'améliorer ainsi les performances » (p.158). Nous parlons donc en ce sens de stress positif, mais le stress peut aussi être ressenti comme contraignant et de manière négative et ce dans des situations diverses. Pour Baumann (2013), « il devient dangereux lorsque les seuils habituels sont dépassés. Il peut alors altérer les capacités relationnelles ou même engendrer des douleurs physiques. Il risque de provoquer l'apparition de troubles, simplement parce qu'il est mal toléré. » (p.158). C'est donc cet inconfort et cette altération de notre qualité de vie qui va différencier le bon stress du mauvais stress et ce travail de recherche portera plutôt sur cette dimension contraignante du stress et l'influence qu'elle peut avoir dans la vie professionnelle et notamment au niveau du relationnel dans un contexte d'internat. Il sera donc important de se questionner sur les éléments déclencheurs du stress.

2.1.5. Qu'est-ce qui nous stresse ?

De nombreux éléments de la vie sont susceptibles de provoquer du stress. Il y a des causes personnelles et privées et celles-ci peuvent être des événements marquants de la vie (deuil, rupture, perte d'un travail, etc.), des ennuis au quotidien, des attentes non comblées par rapport à autrui, des problèmes au niveau des relations sociales (solitude, conflits, etc.), un déséquilibre entre la vie privée et la vie professionnelle (Stressnostress, 2018).

Il existe donc un nombre considérable de facteurs de stress et le travail en est un particulièrement important. C'est pourquoi des modèles en lien avec le stress au travail ont été proposés par divers auteurs.

2.1.6. Le stress positif et le stress dépassé

Comme nous avons pu le voir, le stress a un rôle régulateur dans la vie de l'être humain ce qui va le stimuler et l'aider à affronter des situations de manière adéquate. Il s'agira dans ce cas de stress positif. En effet, selon Josse (2007), « l'absence de stress est nuisible car nos ressources cessent d'être mobilisées et notre performance devient médiocre. Le stress est donc nécessaire mais à l'unique condition que les réactions biologiques et psychologiques soient déclenchées à bon escient et dans des limites acceptables » (p.4). Piarrat (2012) va également en ce sens et nomme ce stress « Eustress », terme comportant le préfixe « eu » qui puise son origine du grec et signifie « bien, bon ». Dans sa vision du stress positif, Piarrat lui attribue la caractéristique d'être motivant et excitant et précise qu'il a un effet stimulant et encourageant sur l'individu car il lui permet d'entrevoir ses réserves physiques et intellectuelles ainsi que mentales. Le stress a donc un rôle fondamentalement positif dans notre manière de réagir et de survivre face à des situations qui requièrent de la part de notre corps une alerte maximale.

C'est donc la réaction face aux situations stressantes qui nous permettra de définir s'il est bon ou mauvais et il deviendra négatif quand celui-ci amènera l'individu à ressentir certaines situations stressantes comme menaçantes, contraignantes ou déplaisantes ; Josse (2007) le nommera dans ce cas « distress » ou « stress dépassé » (p.4).

Le stress dépassé aura une influence négative sur la personne et l'empêchera de fonctionner de manière « normale » ; les dysfonctionnements qu'il provoque pourraient amener des effets négatifs dans des situations personnelles mais aussi professionnelles et pousser l'individu à adopter des comportements inadaptés. D'après Josse (2007), « ceux-ci peuvent s'exprimer dans la sphère relationnelle, professionnelle, comportementale, somatique et affective. Le stress dépassé va se manifester principalement par des difficultés relationnelles, par une contre-productivité professionnelle, par une modification de l'humeur, par des troubles du comportement et par des plaintes somatiques. Ces réactions auront des répercussions sur l'entourage familial et professionnel. » (p.6). Pour mieux expliciter ce que pourrait ressentir un individu dans une situation de stress négatif, Piarrat (2012) utilise le terme de « dystress » ; précisons que l'élément grec « dys/dus » exprime « l'idée de difficulté, de trouble, de manque » (Le Robert illustré 2014, 2013, p.602). Cet auteur définit le ressenti du stress face à une situation confrontante comme « une terrible alerte qui vous fait perdre vos moyens et à laquelle, dans un premier temps, vous ne savez comment faire face ni, surtout, en évaluer la durée » (p.10).

Le tableau ci-après, inspiré de Josse (2007), montre des signaux permettant de remarquer si une personne est en stress dépassé.

Tableau 1 : **Signaux de stress dépassé, inspiré de Josse (2007)**

Au niveau relationnel	<ul style="list-style-type: none"> • Attitudes inhabituelles (irritabilité, méfiance injustifiée, attitude négative, etc.) • Déshumanisation de l'autre (cynisme, humour déplacé, sexisme, racisme, intolérance, jugement critique, agressivité) • Augmentation des demandes émotionnelles auprès de la famille, des collègues, des amis • Apathie, évitement des relations familiales et/ou amicales et/ou sociales et/ou professionnelles et repli sur soi
Au niveau professionnel	<ul style="list-style-type: none"> • Détérioration progressive de l'efficacité professionnelle (difficultés de concentration, fuite ou hyperactivité stérile, etc.) • Perte d'objectivité quant à ses propres performances, capacités ou compétences et celles des autres
Au niveau comportemental	<ul style="list-style-type: none"> • Troubles du sommeil et de l'appétit • Tendances à recourir à des substances psychoactives • Irritabilité et comportements à risque
Au niveau somatique	<ul style="list-style-type: none"> • Fatigue excessive, apparition mineure de troubles de la santé, aggravation d'un problème de santé existant
Au niveau émotionnel	<ul style="list-style-type: none"> • Modification de la vision de soi, du monde et des autres (attitudes négatives envers soi-même, le conjoint, les autres, les collègues, la vie) • Troubles de l'humeur (variation importante de l'humeur, exacerbation de la sensibilité, crise de larmes et de colère, état dépressif, angoisse, etc.)

Après avoir mieux compris les tenants et les aboutissants du stress, nous allons mettre la focale sur le stress au travail, car la thématique de recherche est en lien avec la professionnalité et il paraît incontournable dans une première étape de

mieux comprendre les enjeux et la dimension potentiellement stressante du milieu professionnel.

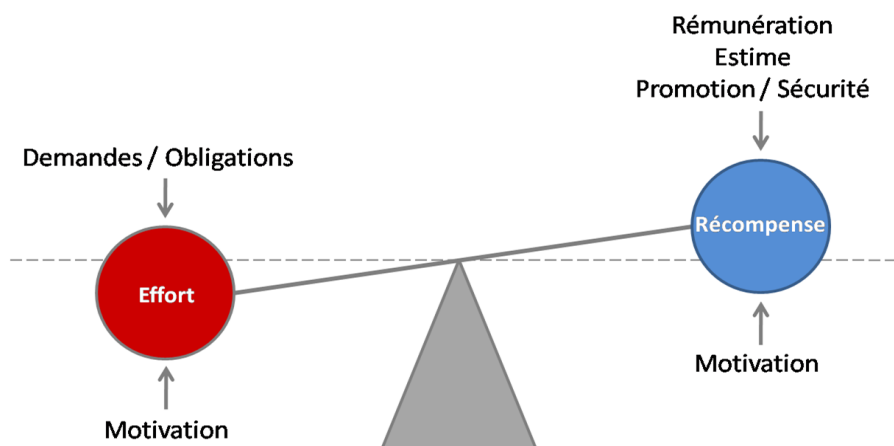
2.2. Le stress au travail

2.2.1. Le stress dans un contexte travail

Selon l'enquête de l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS, 2010), « on parle de stress au travail quand une personne ressent un déséquilibre entre ce qu'on lui demande de faire et les ressources dont elle dispose pour y répondre » (p.4). Le travail est donc un environnement qui demande des efforts d'adaptation et qui peut être source d'inadaptation. Si nous prenons l'explication suivante de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (AESST) repris par Piarrat (2012) « un état de stress survient quand il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face » (p.10). Nous remarquons que, comme l'INRS, l'AESST met en évidence la notion de « déséquilibre » et nous verrons que cette notion est fondamentale et une des sources de compréhension sur laquelle s'appuieront divers auteurs pour expliquer le stress au travail.

Servant (2012) utilise plusieurs modèles interactionnels du stress professionnel pour faire comprendre ce qu'est le stress au travail dont le modèle de Siegrist (voir fig. 2) qui propose une explication par le fait qu'il y aurait un déséquilibre entre les efforts fournis et les récompenses obtenues en retour. Les efforts regroupent les contraintes professionnelles liées au temps, aux interruptions, aux responsabilités, à la charge physique et à une exigence croissante de la tâche. Les récompenses regroupent l'estime, les perspectives de promotion et de salaire, la stabilité de la situation de travail.

Figure 2 : **Balance effort-récompense du modèle de Siegrist**



Source : https://www.google.com/search?q=mod%C3%A8le+de+siegrist+stress&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjbp6qS4r3cAhVDVSwKHSaACgkQ_AUICigB&biw=1366&bih=631#imgsrc=UMcLdQInSTAA5M:

2.2.2. Le travail, un facteur de stress ?

La variabilité et les multiples dimensions du travail pourraient être génératrices de stress. Selon Servant (2012), « le stress décrit la réaction physiologique et psychologique à des sollicitations variables de l'environnement » (p. 72). Nous remarquons que les différents enjeux liés au travail au niveau de son organisation, des relations au travail et de l'environnement physique risqueraient d'amener le travailleur à ressentir du stress. En effet, un conflit au travail, une mauvaise gestion du temps de travail, une demande inadaptée aux compétences du travailleur ainsi que d'autres situations difficiles seraient susceptibles de solliciter le travailleur exagérément et lui faire ressentir beaucoup de stress. La multiplication de ces facteurs amènerait le travailleur à devoir s'adapter et puiser dans ses ressources afin d'être en mesure de gérer la situation et le stress sous-jacent (Servant, 2012).

Intéressons-nous plus précisément aux différents facteurs de stress au travail du fait qu'ils sont les éléments déclencheurs du stress et auront une influence dans le comportement de l'employé et l'amèneront à devoir s'adapter et à réagir. Un lien peut être établi avec le contexte internat, faisant partie de cette recherche, étant donné que ce sont justement les réactions face à ces différents facteurs de stress et les conséquences que ces derniers peuvent provoquer sur la relation entre l'éducateur et les bénéficiaires qui interrogent.

Selon le rapport du Collège d'expertise de Gollac (2011) repris par Légeron (2015), les différents facteurs de stress au travail sont regroupables en six grandes familles :

Les exigences du travail

L'intensité et le temps qu'exige le travail peuvent expliquer le caractère stressant du travail. En effet, la pression au niveau du temps, une surcharge de travail, la complexité de la tâche attribuée vont amener le travailleur à ressentir du stress.

Le manque d'autonomie

L'absence de marge de manœuvre et la potentielle rigidité du cadre dans lequel l'employé est appelé à travailler sont de possibles facteurs de stress.

Le manque de soutien social et de reconnaissance

L'absence de bienveillance et de soutien des collègues face à des situations difficiles et le manque de reconnaissance peuvent être des facteurs de stress.

L'insécurité de la situation de travail

Ressentir de l'insécurité et une non-maîtrise de la situation sont des facteurs de stress.

Les exigences émotionnelles

Il s'agit premièrement de maîtriser ses émotions face à une situation stressante. Prenons l'exemple des infirmières qui devront adopter une posture calme et sereine pour rassurer les patients. Il peut s'agir aussi de garder son calme face à des personnes désagréables ou même agressives. Dans certains métiers, les professionnels sont amenés à ressentir de la peur, en raison de risques d'agression

physique ou de violence morale, ce qui est émotionnellement très exigeant et source de stress.

Les conflits de valeurs

Nombre de situations de travail peuvent engendrer des conflits éthiques, ce qui impactera le bien-être des employés, touchera leur conscience professionnelle et sera susceptible de les amener à ressentir du stress.

Ces différents facteurs, notamment les exigences émotionnelles ainsi que l'insécurité au travail, sont rattachables au milieu socio-éducatif car ce champ professionnel est très exigeant émotionnellement dû au fait que les travailleurs sociaux sont au contact de populations difficiles et parfois violentes les amenant à ressentir de l'insécurité et donc du stress. De plus, le travail d'équipe a une grande importance dans certains milieux socio-éducatifs et notamment dans les internats.

Lefebvre et Poirot (2015) quant à eux soulignent que « les facteurs de stress correspondent aux conditions physiques et relationnelles de travail : ergonomie, pratiques de management, organisation du travail, comportement des clients, etc. » (p.10). Dans le cadre de cette recherche, l'intérêt sera plus spécifiquement porté sur l'aspect relationnel (les conditions physiques étant généralement bonnes dans un contexte internat). De plus, Lefebvre et Poirot mentionnent un élément particulièrement intéressant dans les facteurs proposés qui est le comportement des clients. En effet, il est un aspect central de cette recherche du fait que le client, que l'on nommera plutôt bénéficiaire dans un contexte internat, peut avoir des comportements difficiles à gérer pour les éducateurs.

2.2.3. Conséquences du stress au travail

Après les différents facteurs de stress, un élément clé de la recherche sera les conséquences de ces facteurs de stress et particulièrement celles qui influenceraient la relation éducative.

Les conséquences du stress au travail peuvent être regroupées en quatre catégories (Poirot, 2004, cité par Lefebvre, 2015, p.12) :

- Les conséquences psychologiques : augmentation des troubles anxieux, dépressifs, de périodes de détresse psychologique.
- Les conséquences comportementales : augmentation de l'agressivité, de la désorganisation, des capacités de concentration et de mémorisation, du repli sur soi, de la prise de drogue et d'alcool.
- Les conséquences physiques : augmentation des problèmes de dos, des maladies cardiovasculaires, des troubles musculosquelettiques, des perturbations du système immunitaire.
- Les conséquences organisationnelles : diminution de l'engagement vis-à-vis de l'entreprise, de la créativité dans son travail, de la solidarité vis-à-vis de ses collègues, de la vigilance dans le travail (augmentation des risques d'accident) ; augmentation du risque de quitter l'entreprise, de l'absentéisme de courte durée.

L'impact du stress sur la sphère professionnelle des individus est donc très important et il peut engendrer des conséquences négatives tant pour l'employé que pour l'entreprise. Toutefois, dans le cadre de cette recherche, il s'agira de s'attarder sur les conséquences qui entraveraient la capacité de l'éducateur social, dans un contexte internat, à répondre à son cahier des charges et à être « productif », c'est-à-dire à établir des liens avec les bénéficiaires afin de créer une relation éducative et accompagner les bénéficiaires dans leur acquisition de l'autonomie et du pouvoir d'agir.

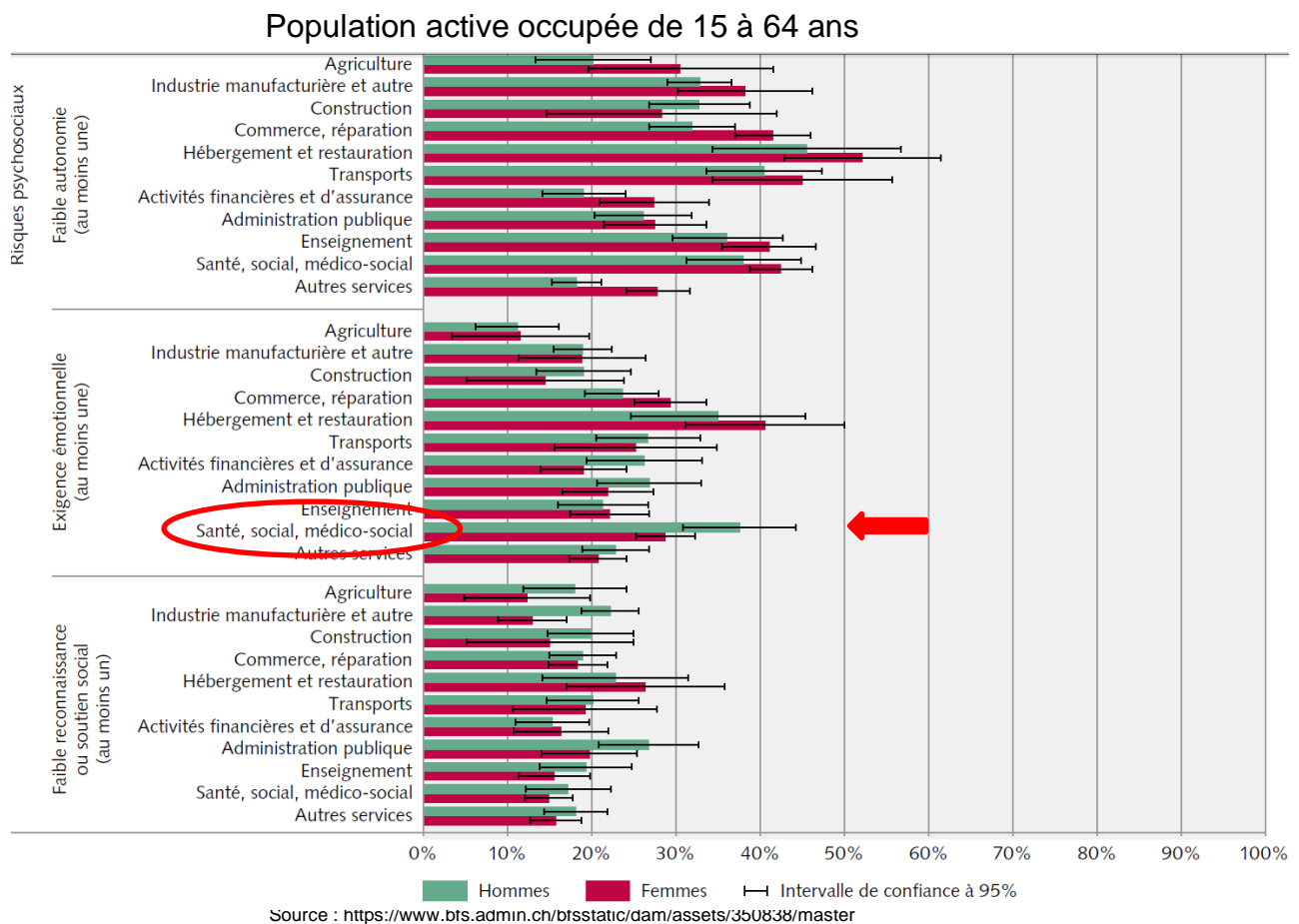
2.2.4. Stress et productivité

Selon les premiers éléments théoriques mentionnés, le stress « professionnel » se joue à différents niveaux et une accumulation d'éléments stressants pourraient détériorer la capacité de l'employé à répondre aux attentes de l'entreprise. En effet, d'après Moisson-Duthoit (2009), « l'exposition à des facteurs de stress engendre chez la plupart des individus des réactions telles que l'irritabilité, l'agressivité, l'isolement » (p. 50). Ces réactions risqueraient d'altérer la capacité de l'employé à répondre aux exigences et provoquer une baisse de productivité. De plus, cette notion de productivité est très importante dans nos contextes économiques et le stress serait donc susceptible d'avoir des conséquences lourdes pour l'employé mais aussi l'employeur (Moisson-Duthoit, 2009). Ce constat de l'influence du stress sur la productivité des employés serait potentiellement transposable au champ socio-éducatif. Bien que l'idée de production soit traditionnellement plutôt rattachée au milieu économique, l'éducateur social se doit, comme un employé en entreprise, de répondre à des commandes organisationnelles (institutionnelles) et notamment à respecter un cahier des charges. Il est donc légitime de se demander si cette influence du stress détériorerait la capacité des intervenants dans les milieux socio-éducatifs à être « productifs » et tenir une posture adéquate et professionnelle leur permettant de répondre aux commandes institutionnelles. Il paraît en conséquence important de s'intéresser aux différentes dimensions spécifiquement stressantes de ce milieu afin de mieux comprendre de quelle manière le stress influencerait la relation dans un contexte d'internat.

2.3. Dimension stressante du champ socio-éducatif

Dans les milieux de travail du domaine socio-éducatif, les employés doivent se confronter à des niveaux de stress plus élevés du point de vue de la charge émotionnelle que dans d'autres secteurs. En effet, selon l'enquête sur les conditions de travail de l'Office fédéral de la statistique (2014) - voir fig. 3 - les exigences émotionnelles sont fortes dans les champs de la santé, du social et du médico-social.

Figure 3 : **Conditions de travail à risque selon la branche d'activité, en 2012**



En effet, les personnes oeuvrant dans le champ socio-éducatif comme celles travaillant dans le milieu des soins sont amenées à travailler avec des populations souffrantes, connaissant différents troubles, ce qui amènera une charge émotionnelle dans la relation de travail. Nous pouvons prendre l'exemple du secteur de la santé mentale qui est réputé compliqué et dont les collaborateurs sont confrontés à des « usagers » en proie à de nombreuses difficultés. Pour Vanier et Fortin (1996), le stress émanant de la « clientèle », dans le champ de la santé mentale, se rapporte aux caractéristiques même de ces personnes. Mentionnons la gravité des problématiques vécues par ces dernières et les différents troubles qui y sont associés (pathologies, violence, etc.). Selon Maslach et Jackson (1982) repris par Vanier et Fortin (1996), la question de la durée ainsi que de la fréquence sera primordiale. En effet, si le professionnel a des contacts réguliers, ressentis comme difficiles, avec un bénéficiaire et que la situation perdure sans amélioration, cela augmentera le risque que le professionnel ressente du stress.

Le milieu éducatif lui aussi fait face à des difficultés. L'éducateur sera confronté à des bénéficiaires potentiellement déstabilisants. Michel, éducateur social travaillant dans un internat, cité par Backer (1999), définirait les bénéficiaires comme « un public d'enfants et d'adolescents "pleins de vitalité", [...] vecteurs de comportements imprévisibles, de défis, voire d'agressivité, qui soumettent l'éducateur à une dose élevée de stress » (p. 98).

Cette confrontation à ce public « agité » requière un grand soutien et un important investissement personnel de la part des professionnels. Pour une partie des jeunes, la relation avec les éducateurs pourrait provoquer des angoisses voire de la violence ce qui n'est évident à gérer ni pour les éducateurs ni pour l'institution. Cette dimension de violence, qu'elle soit verbale ou non verbale, risque d'affecter les équipes éducatives et un éducateur peut vite se sentir menacé et adopter une posture défensive. De plus, l'éducateur étant en contact étroit avec les jeunes de par le fait qu'ils résident en internat, cela amène un grand nombre d'interactions qui augmentent potentiellement les situations dites problématiques (violence, tensions, enjeux relationnels).

Ces métiers de la relation, notamment dans le travail social, se caractérisent par un public en perpétuel mouvement. En effet, il est parfois difficile d'être en mesure de prédire le comportement des bénéficiaires. Hart (2010) évoque la situation de professionnels travaillant dans un service psycho-socio-éducatif : « Les éducateurs spécialisés évoquent un quotidien où ils doivent gérer "des comportements en dents de scie", un résidant pouvant être des plus calmes et l'instant d'après en crise. » (p. 127). L'intervention se fera donc dans un contexte que l'on pourrait qualifier de dynamique et qui nécessite de la part des professionnels des capacités d'adaptation face à des situations imprévisibles. Comme mentionné précédemment, ne pas être en mesure de prévoir et contrôler les choses amènerait potentiellement le professionnel à subir du stress (Hart, 2010).

Une enquête sur la fatigue professionnelle des éducateurs sociaux (voir fig. 4) a relevé qu'une des causes principales de fatigue était due au fait que les professionnels subissent du stress. L'origine de celui-ci est liée au contact avec un public imprévisible générant des situations de crises incluant de la violence et des conflits (Backer, 1999).

Figure 4 : Principales causes de fatigue des travailleurs sociaux

<i>Causes de fatigue :</i>	Facteur principal	Facteur secondaire	Cumul des deux facteurs
Travail répétitif	15,8 %	6,3 %	22,1%
Travail stressant	40,9 %	15,5 %	56,4%
Problèmes physiques	8,6 %	11,1 %	19,7%
Organisation du travail déficiente	11,1 %	11,9 %	23,0%
Organisation du travail rigide	5,3 %	5,9 %	11,2%
Sentiment d'inutilité	3,0 %	12,1 %	15,4%
Autre	8,9 %	7,7 %	16,6%
Sans réponse	6,4 %	29,6 %	36,0%
Total	100,0 %	100,0 %	200,0%

Source : <http://www.apefasbl.org/lapef/etudes-et-publications/bdebackerlafatigueprofessionnelledeleducateurs.pdf>

2.4. La relation éducative dans le milieu éducatif

2.4.1. Éducation, relation et mission de l'éducateur

La définition des deux termes qui composent la notion de relation éducative est importante afin de mieux appréhender les différents enjeux s'y rattachant.

Selon le dictionnaire Le Robert illustré 2014 (2013), l'éducation est une « mise en œuvre des moyens propres à assurer la formation et le développement d'un être humain » (p.615). Concernant la relation, Le Robert la définit comme « le lien de dépendance ou d'influence réciproque (entre personnes) » (p.1611). Bien que la relation nous fasse penser en premier lieu à un échange entre deux individus, cette conception de la relation est différente selon la branche d'études. En psychologie sociale, la notion du lien sera primordiale dans la relation. En effet, d'après Fischer (1999), « la relation fait référence à quelque chose de plus fondamental ; c'est une caractéristique de notre être en tant qu'il se définit comme lien à autrui. Dans ce sens, on pourrait dire de manière un peu sommaire que l'être humain, c'est de la relation, parce qu'il est un être psychologique et social, c'est-à-dire marqué par les rapports qu'il entretient avec les autres. » (p.4).

Après s'être intéressé aux définitions de l'éducation et de la relation, il est primordial de se pencher sur la mission de l'éducateur spécialisé, tant elle est liée à cette relation éducative. Il paraît difficile de nos jours de donner une définition unique de la mission qu'effectuent les travailleurs sociaux tant les champs d'intervention sont grands et diversifiés ; toutefois, Wacquez (s.d.) propose une définition de la mission de l'éducateur spécialisé permettant vraisemblablement à chaque éducateur de s'y retrouver :

« Professionnel créatif de l'aide à autrui, l'éducateur spécialisé intervient particulièrement là où il y a souffrance et marginalité, là où il y a, au sens large, développement et socialisation, là où l'ordre social, familial, psychologique et/ou biologique se fracture, se rompt. À partir d'actions au quotidien, il favorise le développement optimal de toutes les potentialités des personnes. Il reconnaît ces personnes comme sujets dans des rencontres singulières. Il restaure la parole de chaque sujet et leur identité. » (p.23).

2.4.2. Les émotions dans la relation

Être en relation implique une certaine ouverture à l'autre et demande au travailleur social de s'exposer à autrui. L'aspect émotionnel est un enjeu fondamental dans la relation à l'autre ; c'est en partant de nos émotions que nous allons entrer en relation et considérer la personne, mais cela n'est toutefois pas une garantie de l'établissement d'une réelle relation. Pour Zielinski (2007), « le sentiment d'attachement ou d'affection ne permet pas de définir une qualité de relation, ni une réponse adéquate. Par ailleurs, la brutalité de l'affect (peur, dégoût, sentiment d'être menacé...) peut avoir pour effet la répulsion, conduire à la fuite, entraîner une mise à distance, voire une rupture de la relation. » (p.774).

Cet effet de répulsion peut être lié à la question du stress. En effet, les réponses émotionnelles de peur, de dégoût ou le sentiment d'être menacé sont susceptibles de faire ressentir du stress et notamment chez un travailleur social, employé dans un internat qui se doit d'être en relation avec les bénéficiaires.

2.4.3. Les compétences personnelles et relationnelles de l'éducateur

La profession d'éducateur social demande de solides bases théoriques en éducation, communication, psychologie, etc. et la capacité à les mettre en pratique sur le terrain. L'éducateur doit adopter une posture professionnelle et avoir des compétences réflexives, d'interventions et d'évaluation. Les métiers de la relation nécessitent une confrontation à des problématiques diverses et de devoir s'adapter à des situations imprévisibles ce qui peut générer beaucoup de stress et requière donc aussi une maîtrise des émotions qui s'acquière bien souvent par l'expérience pratique. La dimension personnelle (vécu de la personne, sensibilité, valeurs) sera reconnue comme composante essentielle de l'identité du professionnel et l'alimentera ; cette dimension aura un impact sur sa manière de travailler.

La formation pour devenir éducateur social permet premièrement de bénéficier de cours théoriques ayant pour but d'acquérir les compétences référentielles à la profession de travailleur social. Par la suite, l'occasion est donnée de les confronter à la réalité du terrain, en effectuant des stages pratiques, ce qui permet d'entraîner concrètement ces compétences sur le terrain en s'appuyant sur les références théoriques acquises durant les cours. Il est judicieux de s'intéresser à ces différentes compétences requises et notamment une compétence centrale pour tous les métiers de la relation que l'on nommera la compétence relationnelle.

La relation entre la personne qui a besoin d'aide et l'éducateur social est un élément primordial dans tout travail éducatif. Selon le Bureau européen de l'Association internationale des éducateurs sociaux (AIEJ, 2005), « c'est le contact qui marque une empreinte importante et qui a pour effet que l'éducateur puisse entrer en dialogue avec l'enfant/le jeune/l'adulte et qui rend véritablement l'éducateur social capable d'intervenir dans la vie d'une autre personne » (p.19). Ce contact sera donc les prémices de l'établissement d'une relation dite professionnelle qui requière de la part des éducateurs des compétences transversales notamment en communication, en gestion des émotions et en écoute. Rappelons toutefois qu'une relation professionnelle ne signifie pas forcément de la cordialité et des rapports considérés comme bons.

Le professionnel est amené à entrer en relation avec des personnalités différentes, parfois en inadéquation avec sa propre personnalité, ce qui pourrait être ressenti comme contraignant et heurter sa sensibilité. Ces éléments sont potentiellement des générateurs de stress et conduisent parfois les éducateurs à développer des attitudes négatives vis-à-vis des personnes aidées. Toutefois, il incombe au travailleur social de développer, malgré ses affects, une relation dite professionnelle basée sur le respect et le non-jugement, même si le bénéficiaire n'a pas la volonté d'établir une relation harmonieuse. En effet, l'AIEJ (2005) rappelle que « la relation n'est pas symétrique. L'éducateur social devrait être en mesure d'entrer en relation personnelle et professionnelle avec n'importe quel enfant/personne bénéficiaire alors que l'enfant/personne bénéficiaire n'est pas obligé d'entrer de la même manière en relation avec l'éducateur. » (p.19).

2.4.4. La relation éducative

Selon Gaberan (2007), dans la relation éducative il existe 3 acteurs fondamentaux qui sont le résident, l'éducateur et l'institution. Cependant, il ne faut bien entendu

pas omettre les acteurs externes qui ont eux aussi une importance réelle (famille, amis, etc.). Il est toutefois primordial de rappeler que c'est à partir du bénéficiaire que toute réflexion se fera, car il est finalement la raison même d'exister de cette triangulation. Gaberan (2007) va en ce sens en disant : « Au commencement de la relation éducative est l'Autre, l'éduqué, et non pas Soi, l'éducateur ; au commencement est ce presque rien et pourtant déjà tout qu'est l'individu en souffrance. » (p.23). C'est donc en partant de ce bénéficiaire ou éduqué, comme le nomme cet auteur, que la réflexion sur le sens de la relation éducative se fera de nos jours car le bénéficiaire, dans le fonctionnement institutionnel, doit être au centre de tout. Toutefois, la relation éducative n'est pas évidente à définir, tant les enjeux sont divers et tant le champ du travail social a profondément muté depuis sa création au siècle dernier.

Nombre d'auteurs dans les domaines de l'éducation et de la philosophie ont tenté, non sans difficulté, de définir ce qu'est la relation éducative et il en est résulté de multiples réponses. C'est sous l'influence, ces cinquante dernières années, de la transition dans le champ social de l'idée de charité vers une identité propre et professionnelle des travailleurs sociaux que ces auteurs ont été amenés à définir ce qu'est la relation éducative. En effet, c'est en s'inspirant de cette vague de rationalisation, d'identification et de normalisation qu'a connu ce champ professionnel relativement nouveau que Gaberan (2003) propose la définition suivante de la relation dite « éducative » : « La relation n'est pas un processus de réparation ou de normalisation mais [...] elle est un temps et un espace à la fois instables et sécurisés, au sein desquels une personne requise pour ses compétences en aide une autre à passer du vivre à l'exister » (p.14). La relation ne sera donc pas la finalité recherchée en soi par l'éducateur mais elle sera plutôt vue comme un moyen permettant l'élévation du bénéficiaire.

Ainsi pour Gaberan (2007) : « La relation est à la fois une idée et un objet, l'outil et le matériau du lien qui se tisse entre soi et l'Autre. » (p.100). Ce travail nécessitera de la part des éducateurs, pour que la relation se fasse, et c'est un point très important, une écoute active, de l'empathie voire de l'affiliation (Wacquez, s.d.). Cette empathie semble être primordiale ; en effet, le code de déontologie du travail social en Suisse indique que « dans l'utilisation de leurs routines professionnelles, les professionnel-le-s du travail social sont attentifs à faire preuve d'une attitude empathique adéquate vis-à-vis des difficultés d'autrui et à manifester la distance qui convient » (Beck et al., 2010, p.12). Ce guide, qui est une référence pour les éducateurs sociaux et étudiants en travail social, prône dans ses principes d'action une approche empathique et y inclut la notion de distance qui « convient ». Ces éléments seront centraux dans la relation d'aide et dans l'adoption d'une posture professionnelle adéquate.

2.4.5. L'empathie pour créer le lien

Sujet à controverse dans les institutions, l'empathie dans le milieu éducatif fait peur car elle amène les intervenants à prendre un certain nombre de risques et cela requière de la part des professionnels une connaissance de soi et une maîtrise de ses émotions. Toutefois, comme le précise Becquet (2017), « l'accompagnement éducatif est centré sur la progression personnelle de l'accompagné » (p.35) et c'est important de le rappeler car cette progression personnelle nécessitera de la part des intervenants de se centrer sur la personne vivant des difficultés et l'empathie

sera l'un des outils primordiaux pour établir une relation. Becquet (2017) définit trois formes d'empathie inspirées de l'analyse de Decety et Tisseron : Tout d'abord l'empathie émotionnelle qui est considérée par la plupart des personnes et de manière générale comme une capacité de ressentir les émotions des autres ; ensuite, l'empathie cognitive qui signifie comprendre la vision et le point de vue de l'autre et finalement l'empathie réciproque qui sera plutôt vue comme un échange entre la compréhension de ce que chacun vit.

2.4.6. L'écoute, une notion fondamentale

Être éducateur social nécessite des compétences diverses notamment lors des moments informels, des colloques institutionnels, des débats entre collègues ainsi que lors de l'élaboration des rapports écrits, mais c'est bien dans les interactions de la vie quotidienne et au contact des bénéficiaires que le travail éducatif s'effectuera.

D'après Brizais (2012), « la fonction éducative ne peut en aucun cas être réduite à l'informel et à la simple mise en jeu de sa subjectivité. Elle exige des capacités d'écoute et d'attention de la part de l'éducateur dans son rapport aux jeunes auprès desquels il intervient tant individuellement qu'au sein d'un groupe. » (p.21). Cette notion d'écoute est fondamentale afin d'être en mesure d'entrer en relation avec le bénéficiaire.

« L'écoute et l'attention sont deux attitudes essentielles dans l'acte éducatif, elles s'inscrivent dans chaque détail de la vie quotidienne où l'éducateur se trouve en relation avec l'utilisateur. » (Brizais, 2012, p.21).

Les composantes essentielles permettant la mise en place d'une relation dite éducative sont donc les dimensions de l'écoute et de l'empathie qui peuvent être, comme la recherche nous le montre, influencées négativement par le stress. L'éducateur social pourrait donc être influencé et ne plus être en mesure d'établir des relations professionnelles avec les bénéficiaires dans le cadre de son travail ce qui l'amènerait potentiellement à ne pas respecter son cahier des charges et l'empêcherait de répondre à la commande institutionnelle. Tout cela risquerait d'avoir des conséquences sur son travail mais aussi sur sa santé et il paraît dès lors important, après avoir fait le constat de l'influence potentielle du stress, de rechercher des outils permettant d'agir au niveau de cette problématique et de faire une recherche de terrain afin de mieux comprendre comment les éducateurs sociaux agissent face à ces difficultés potentielles qu'ils sont amenés à rencontrer dans le cadre de l'exercice de leur métier.

2.4.7. La relation éducative, quel enjeu ?

La relation éducative dans un contexte institutionnel comporte plusieurs dimensions ; elle est, comme vu précédemment, le ciment et un des outils principaux de travail des éducateurs sociaux pour participer à l'épanouissement et au développement des bénéficiaires. Selon Gaberan (2007), « la relation éducative est un acte de co-naissance nécessaire afin d'amener l'Autre à une naissance à lui-même qui soit une renaissance » (p. 39).

La relation éducative peut être perçue comme la toile permettant de tisser les liens afin de répondre à la commande institutionnelle qui demande aux éducateurs de favoriser l'autonomie des personnes en souffrance, de participer à leur

épanouissement et de les aider à développer leur pouvoir d'agir afin qu'elles puissent devenir des acteurs de la société et ne pas se trouver en marge de celle-ci (Gaberan, 2007).

L'établissement d'une relation éducative sera donc comme une forme de prérequis, une condition et une attente de l'institution vis-à-vis de l'éducateur. Cette attente l'amènera, en partant des besoins du bénéficiaire, à réfléchir tant sur sa posture que sur le rôle prescrit et sur les attitudes et comportements à adopter pour garantir cette mise en relation.

Il y a également, derrière cette idée de posture réflexive, un souci d'avoir une certaine cohérence entre les comportements de l'éducateur vis-à-vis du bénéficiaire et les finalités éducatives, la commande ou les attentes institutionnelles (notion de concept pédagogique, cahier des charges, etc.). C'est en partant des commandes institutionnelles, de ces attentes que l'éducateur, en principe, va « jouer » ce rôle.

L'investissement dans son rôle d'éducateur amènera celui-ci à développer un certain nombre d'attitudes vis-à-vis des résidents. Dans le cadre de la relation éducative, l'éducateur se devra de questionner ses attitudes et s'efforcer de développer des attitudes positives qui permettront l'élaboration d'une relation professionnelle. En effet, être professionnel pour un travailleur social se traduira notamment par l'adoption de certains comportements et attitudes positifs qui permettront « l'élévation » du résident. Une disponibilité, une écoute active des résidents, une approche empathique de la situation des résidents sont toutes des attitudes prescrites et attendues par les institutions sociales et par le code de déontologie des travailleurs sociaux. Ces attitudes seront l'application concrète de stratégies éducatives institutionnelles (Le Bouëdec, Lavenier & Pasquier, 2016).

C'est donc en ayant connaissance des différents enjeux liés à la relation et notamment à la relation éducative que nous aborderons plus précisément le contexte de l'internat. En effet, ce terrain est intéressant pour cette recherche du fait que les bénéficiaires, pour une grande partie d'entre eux, ont vécu des difficultés relationnelles, familiales voire sociales qui les ont amenés en conséquence à devoir se séparer de leur famille et vivre dans ces institutions.

2.5. L'internat

2.5.1. La dimension relationnelle de l'internat

L'internat est un espace privilégié pour les enfants et adolescents qui le fréquentent permettant de faire de nombreuses expériences relationnelles. Ce lieu de vie donne à chacun la possibilité de faire des expériences positives favorisant l'épanouissement et l'établissement de liens fiables avec les éducateurs mais aussi les autres bénéficiaires fréquentant le lieu. Les enjeux relationnels sont fondamentaux dans la mission éducative des internats du fait qu'ils sont souvent des raisons majeures pour lesquelles les enfants et adolescents ont été placés.

2.5.2. Le concept institutionnel de la fondation de Serix

Pour expliquer cela, le concept institutionnel de la fondation de Serix (2019), qui accueille des enfants et jeunes en difficulté, est un exemple pertinent. Il indique que la mission principale de l'internat est d'« accompagner et soutenir l'enfant et sa

famille dans le développement de leurs compétences sociales et personnelles » (p.11). Cela se passera notamment par la mise en lien du jeune. En effet, « l'internat offre de multiples occasions de développer, tester, renforcer les relations tant avec les adultes professionnels qu'avec les pairs » (p.11).

L'institution va donc permettre aux bénéficiaires de jouer de ces tensions relationnelles et de les désamorcer ; ces expériences permettront aux enfants et adolescents d'entrer dans des dynamiques relationnelles positives.

Les éducateurs se devront d'adopter une attitude bienveillante et authentique. En effet, selon ce concept, le secteur éducatif « offre un accueil aux particularités de chaque enfant/jeune au sein du lieu de vie institutionnelle ». De plus, « les professionnels veillent à être présents dans la relation, ils se rendent disponibles et développent une écoute active » (p.11).

2.6. L'influence du stress sur la relation

Que le travail soit de l'ordre du soin ou de l'éducatif, le soignant ou l'éducateur social, se devra de se mettre en lien avec le bénéficiaire et développer une relation qui prendra plusieurs formes selon le contexte (relation d'aide, éducative, de soins). Cette mise en relation impliquera un grand travail relationnel qui amènera potentiellement des situations stressantes. En effet, selon Lorient (2001), « le travail relationnel est porteur d'incertitudes : il n'est pas possible de prévoir comment l'autre va se comporter, va recevoir le service, s'il va exprimer ou non de la reconnaissance, de la gratitude » (p. 184).

C'est cette confrontation à l'incertain qui va amener l'intervenant, dans les milieux socio-éducatifs et de la santé, à ressentir du stress car la confrontation à l'imprévisible l'obligera à devoir s'adapter et développer des stratégies pour faire face. Curchod (2009) prend l'exemple d'un infirmier qui travaille dans un contexte potentiellement stressant avec des populations exigeantes émotionnellement. Il souligne que le stress peut épuiser le soignant qui pour faire face utilise toutes ses capacités physiques, psychologiques et biologiques dans la prise en charge du patient. Celui-ci a un grand besoin d'être rassuré et d'avoir un échange avec le soignant. Le stress peut dépasser les capacités d'adaptation du soignant qui va développer des comportements négatifs vis-à-vis du patient. Cela peut avoir pour conséquence de l'agitation incontrôlée, de l'excitation ou encore des actes irréfléchis de la part de l'infirmier. Le soignant pourrait également avoir tendance au comportement de fuite et se cantonner à faire des gestes techniques dans la prise en charge, mais n'aura pas d'attitude aidante envers le patient qui est fondamentale. De plus, il serait susceptible d'avoir des difficultés à prendre du recul et à évaluer la situation dans sa globalité.

D'après Curchod (2009), l'infirmier, lors d'une situation stressante, va développer des mécanismes de défenses (inconscients) afin de lutter contre le stress. Cela va se traduire par une diminution des capacités d'écoute et les soins vont se réduire à la sphère technique. De plus, certains milieux professionnels, et notamment le milieu éducatif, sont des endroits où il existe des risques de subir de la violence de la part des usagers et cette possible violence est un facteur de stress supplémentaire qui requière un grand travail de gestion de conflits et de régulation des émotions qui nécessite bien souvent l'appui des collègues car ils sont les premières personnes ressources. Dans le cas d'infirmières se trouvant en proie à

des difficultés, la stratégie employée pour surmonter les différentes sources potentielles de souffrance, de fatigue ou de stress, liées à ce travail émotionnel, sera le plus souvent la relation avec les collègues et les autres membres de l'équipe (Loriol, 2001).

3. Hypothèses de recherche

3.1. Hypothèse n°1

Le métier d'éducateur social (ES) implique souvent d'être en relation avec des personnes subissant des troubles, ce qui nécessitera, pour développer une relation professionnelle et éducative, des attitudes positives, une écoute active, une gestion émotionnelle lors de crises ainsi qu'une ouverture à l'autre.

Nous avons constaté que le travailleur social est susceptible de subir du stress dans l'exercice de sa profession et à plusieurs niveaux (organisationnels, émotionnels, etc.), ce qui peut avoir des conséquences sur son comportement. Le professionnel pourrait être influencé par le stress, ce qui amènerait des difficultés au niveau relationnel par rapport à l'usager (cf. page 14). De ce fait, je pose l'hypothèse suivante :

Le stress professionnel influence la relation entre ES et usager par des difficultés relationnelles de la part de l'ES.

3.2. Hypothèse n°2

Comme nous l'avons vu, les travailleurs du milieu socio-médical peuvent subir une grande dose de stress dont une des raisons principales est liée à l'exigence émotionnelle de ces professions. En effet, nombre de ces professionnels sont au contact de personnes en difficulté, imprévisibles et cela peut générer des situations de crises qui sont potentiellement une source de stress. Face à cela le professionnel va devoir user de stratégies d'adaptation (coping) ainsi que de mécanismes de défense pour faire face. Une des stratégies de défense émotionnelle est le comportement d'évitement et de fuite. Cela pourrait avoir des conséquences et notamment au niveau de la relation éducative du fait qu'entrer en relation avec le bénéficiaire nécessite des contacts réguliers, de la disponibilité ainsi que des attitudes positives. Ce constat me permet de poser la deuxième hypothèse :

Le stress professionnel influence la relation entre ES et usager par des stratégies d'évitement de la part de l'ES.

4. Démarche méthodologique

4.1. Terrain d'enquête

Deux institutions en Suisse romande

Ces deux institutions proposent un encadrement socio-éducatif pour des enfants et adolescents en situation de souffrance, de rupture, de détresse socio-familiale ou affective. Elles les accueillent en internat. L'objectif de ces structures est de favoriser l'établissement de liens fiables et de poser un cadre structurant tout en maintenant une place centrale à la famille.

Protocoles de demande

1^{ère} institution : ayant une connaissance engagée dans l'institut, j'ai par ce biais demandé d'entrer en contact avec le responsable des équipes éducatives afin de solliciter l'autorisation d'auditionner des professionnels y travaillant.

2^{ème} institution : j'ai pris contact avec l'internat et notamment avec le directeur afin qu'il m'indique si l'institution serait disposée à participer à ma démarche de recherche.

4.2. Technique de récolte de données

La qualité des échanges doit être privilégiée à la quantité afin d'avoir des discussions plus approfondies permettant aux éducateurs auditionnés de s'appuyer sur des situations vécues pour illustrer leurs propos ; cela permettra en principe de mieux comprendre l'influence du stress sur la pratique quotidienne des professionnels. Une méthode qualitative basée sur l'entretien paraît être pertinente afin d'atteindre cet objectif.

L'entretien selon Van Campenhoudt et Quivy (2011) a pour objectif « l'analyse du sens que les acteurs donnent à leurs pratiques et aux événements auxquels ils sont confrontés [...], l'analyse d'un problème précis [...], la reconstitution de processus d'action, d'expériences ou d'événements du passé » (p. 172).

La méthode de l'entretien semi-directif sera utilisée afin de répondre aux hypothèses formulées car c'est justement l'expérience des professionnels, leur façon d'agir face à une situation stressante qui est intéressante pour la recherche ; le but étant de comprendre de quelle manière cela peut avoir un impact sur leur relation avec les bénéficiaires.

Le choix du semi-directif avec l'appui d'un guide d'entretien composé de questions permet de mettre un cadre tout en laissant une forme de souplesse et de la latitude aux personnes auditionnées afin qu'elles puissent répondre de manière spontanée et libre. Le fait de s'appuyer sur un guide donne aussi la possibilité de poser des questions directement liées au cadre théorique afin de répondre de manière plus précise à l'objectif.

Dans une deuxième étape, ces entretiens devraient permettre de connaître les différents outils à disposition des professionnels afin de gérer le stress et comprendre quel est le pouvoir d'agir de ces derniers face à ces situations stressantes et s'ils ont les ressources pour y faire face.

4.3. Profils des personnes auditionnées

Tableau 2 : Profils des participants à la recherche

Genres	Tranches d'âge	Expérience pratique	Formation
Éducatrice I	30-35 ans	Grande expérience pratique (+ de 10 ans) en internat ainsi que dans d'autres champs du social	Formation d'éducatrice sociale
Éducatrice II	30-35 ans	Moyenne expérience pratique (+ de 5 ans) en internat	Formation d'éducatrice sociale
Éducatrice III	40-45 ans	Grande expérience pratique (+ de 10 ans) en internat	Formation d'éducatrice sociale
Éducateur IV	30–35 ans	Moyenne expérience pratique (+ de 5 ans en internat ainsi que dans d'autres champs du social)	Formation d'éducateur social

Le premier élément constaté est le niveau d'expérience pas très dissemblable entre toutes les personnes auditionnées. En effet, les différentes personnes composant cet échantillon ont plus de cinq ans d'expérience dans un internat et la personne la plus expérimentée plus de 10 ans. Concernant le genre, une parité parfaite n'a pas été possible du fait que ce sont trois femmes qui ont accepté de participer à l'exercice de l'entretien et seulement un homme. Cela correspond toutefois à la réalité du terrain du fait que c'est une majorité de femmes qui travaillent dans les institutions sociales. Par rapport à leur âge, ce sont des personnes entre 30 et 45 ans, ayant déjà une certaine maturité et expérience de vie et pour la plupart des enfants, qui ont été interrogées. Toutes les personnes auditionnées sont au bénéfice d'une formation supérieure dans le domaine social (ES¹ ou HES²) ou ont obtenu une reconnaissance des acquis des anciennes écoles de travail social avant la réforme de Bologne.

4.4. Support pour l'entretien

L'outil principal a été un guide d'entretien (voir annexe n°1) que j'ai élaboré et qui est composé de 8 questions ainsi que d'un certain nombre de sous-questions. Celui-ci m'a permis de structurer, cadrer et orienter mes entretiens afin de faire ressortir

¹ Écoles supérieures

² Hautes écoles spécialisées

des éléments pertinents qui me permettent de confronter les éléments théoriques recherchés avec la réalité du vécu des éducateurs sur le terrain.

Je me suis également appuyé sur une échelle du stress ressenti de Cohen (voir annexe n°2). Cet outil m'a été utile pour vérifier la validité et la cohérence des réponses des personnes auditionnées. En effet, cette échelle m'a permis de comparer les réponses données par les éducateurs à leur état de stress perçu du mois précédent.

4.5. Limites et principaux risques de la démarche

Le risque de la démarche est en lien avec les personnes questionnées. Parler du stress ressenti n'est pas toujours facile du fait que cela implique beaucoup de ressources pour faire face et que parfois un sentiment d'impuissance peut apparaître. De plus, le stress pouvant avoir des influences négatives sur certains éducateurs, il est normalement plus évident de parler de ce qui va que de ce qui ne va pas.

Un autre risque concerne le choix de technique de récolte de données. L'entretien semble pertinent ; toutefois, il comporte certaines limites. En effet, celui-ci cantonne à ce que les éducateurs veulent bien dire et il est impossible de vérifier si les propos sont totalement sincères. Pour cette raison, une observation en direct de leur manière de réagir sur le terrain pourrait être une autre méthode pertinente. Toutefois, les réflexions des éducateurs et le fait de profiter de leurs expériences de manière globale, tant sur leur propre pratique professionnelle que sur celles de leurs collègues, ainsi que de bénéficier de leur point de vue permettent d'obtenir de nombreuses informations.

4.6. Aspects éthiques de la recherche

Le respect du cadre éthique ainsi que de certains points tels le non-jugement, la transparence, la confidentialité, l'anonymat et l'impartialité est pour moi fondamental.

J'ai donc préalablement à chaque début d'entretien précisé la démarche et son déroulement ; je me suis engagé au respect de la confidentialité et que les noms des éducateurs n'apparaîtraient pas. J'ai aussi précisé que les personnes étaient libres de parler comme elles le souhaitent, que j'adopterais une posture neutre, dénouée de jugements, et que mon rôle serait de recadrer parfois l'entretien afin de rester focalisé sur le sujet de recherche.

C'est donc après avoir mentionné ces différents éléments et avoir obtenu l'accord des participants de les enregistrer que j'ai commencé les entretiens.

4.7. Déroulement des entretiens

Les quatre entretiens, réalisés dans deux institutions en Suisse romande, se sont tous bien passés. J'ai eu des échanges riches et variés, parsemés d'apports de situations concrètes de terrain. Je pense avoir réussi à laisser une grande partie du temps la parole aux personnes auditionnées ; toutefois, j'ai dû parfois intervenir pour recadrer la conversation. Les échanges ont eu lieu dans deux espaces séparés à l'abri des regards et où l'on ne risquait pas d'être interrompus.

Les entretiens ont duré en moyenne 40 minutes ; toutefois, l'entretien avec l'éducateur a été plus rapide (env. 25 minutes). Le trait commun à tous ces entretiens a été l'ambiance que je définirais comme propice à la discussion. En effet, j'ai réussi, à mon sens, à établir un climat de confiance avec chaque éducateur. Tous les éducateurs m'ont fait part de leur intérêt pour la question et que le sujet était pertinent ; ainsi, je les ai sentis investis et surtout preneurs de mes questions. Il me semble avoir eu des échanges sincères. Cela m'a été entre autres confirmé par l'échelle de stress perçu de Cohen qui était en adéquation avec le discours des éducateurs. En effet, j'ai pu voir une certaine concordance entre le discours des éducateurs et leur résultat de stress perçu ce qui m'a en partie rassuré et a confirmé que les réponses données par les éducateurs étaient fiables.

J'ai laissé une grande liberté de parole ; toutefois, afin de pouvoir aider à la réflexion, j'ai dû parfois encourager les éducateurs à s'imaginer des situations concrètes pour les amener à réfléchir à leur pratique professionnelle et notamment au niveau de l'influence du stress. Il m'est également arrivé de reprendre certains propos des éducateurs en leur demandant plus de détails afin d'aller plus loin dans la réflexion. Cela ne les a pas dérangés et m'a permis de faire des liens avec les questions de mon guide d'entretien.

5. Analyse des données

5.1. Introduction de l'analyse

La structure de mon analyse sera basée sur trois axes qui sont :

- **AXE 1 : Les sources de stress**
- **AXE 2 : L'influence du stress sur la relation**
- **AXE 3 : Les stratégies et les ressources**

Le premier axe déterminera les principales sources de stress rencontrées par les éducateurs dans un internat.

Le second axe servira à analyser l'influence de ces différents éléments stressants sur la pratique professionnelle des éducateurs et plus particulièrement au niveau de la relation avec les jeunes de l'internat.

Le troisième axe fera émerger les principales stratégies et ressources que les éducateurs utilisent et mettent en place pour faire face à des situations stressantes. Ce sera l'opportunité de constater si les éducateurs sociaux sont assez outillés pour gérer le stress ou s'il est nécessaire de proposer de nouvelles pistes d'interventions.

Ces axes sont fondés sur les objectifs de recherche préalablement posés. Cette structure d'analyse en trois axes sera l'occasion de confronter les dires des professionnels avec la théorie afin de faire ressortir les principales similitudes et/ou différences et permettra de répondre aux hypothèses de recherche.

5.2. Premier axe : Les sources de stress

La première partie des questions du guide d'entretien abordait les avantages et inconvénients de travailler en internat puis les principaux éléments pouvant faire ressentir du stress. De manière générale, ces entretiens ont fait ressortir que le travail en internat, comme pour une grande partie des métiers du social et de la santé, était potentiellement stressant et que cela avait une influence sur la pratique professionnelle des éducateurs.

Tableau 3 : Situations potentiellement sources de stress

Citées par tout l'échantillon (4/4)	<ul style="list-style-type: none"> ④ <i>Situations inattendues</i> ④ <i>Violence</i> ④ <i>Travail administratif</i>
Citées par la moitié de l'échantillon (2/4)	<ul style="list-style-type: none"> ② <i>Turn-over</i> ② <i>Barrière hiérarchique</i>
Autres situations rapportées seulement une fois	<ul style="list-style-type: none"> ① <i>Changement de jeunes</i> ① <i>Manque de temps pour la réflexion</i> ① <i>Manque de structures</i> ① <i>Avenir du jeune, insertion professionnelle</i> ① <i>Difficile conciliation entre vie de famille et horaires de travail</i> ① <i>Gestion d'équipe, conflit d'équipe</i> ① <i>Dévalorisation</i>

Suite à ces résultats, j'ai construit mon analyse en évoquant tout d'abord les éléments cités le plus de fois, et que j'ai ressenti comme étant les plus stressants pour les professionnels, et ensuite les éléments considérés comme stressants par la moitié des personnes auditionnées.

5.2.1. La gestion de l'imprévu et la confrontation à des situations inattendues

Propos :

« Ça peut être un jeune qui se blesse, qu'il faut amener à l'hôpital ; un collègue doit rester seul ; c'est un exemple frais. Enfin voilà, il faut réagir sur le moment, essayer de réagir bien en réfléchissant quand même et pas dans le stress ; il y a toutefois

de l'urgence [...] Le fait de ne pas forcément avoir le temps de se préparer ; voilà, j'ai dû prendre ce jeune, partir à l'hôpital avec ; mon collègue a dû rester seul, gérer sept autres jeunes. On n'a pas le choix, donc on n'a pas le temps de s'organiser et de se dire : On fait comment ? Quoi ? Non, c'est un peu la gestion sur le moment, ouais, ce côté imprévu. » (Educ. I)

« L'imprévu fait partie du travail ; il n'y a pas une journée qui se ressemble ; on ne saura pas à l'avance de quoi une journée sera faite. » (Educ. II)

« Ce qui peut être stressant, c'est des réactions inattendues d'un jeune, qui peuvent être violentes, qui peuvent être de l'automutilation, qui peuvent être des comportements de mise en danger, de fugues. » (Educ. III)

« Ce qui est intéressant dans notre travail direct, c'est que voilà, on sait quand on arrive ça peut être comme ça, mais on ne sait jamais ce qui va se passer 20 minutes après ; donc quelque part, peut-être pour quelqu'un de nouveau qui malheureusement est angoissé, qui commence, ça peut être stressant. » (Educ. IV)

Toutes les éducatrices ont relevé cette dimension d'inattendu dans leur pratique professionnelle en répondant à la question de quelles étaient les sources potentielles de stress. Cet inattendu est lié aux comportements imprévisibles des jeunes ou/et à la gestion de l'organisation notamment au niveau du temps. C'est aussi l'élément qui est ressorti spontanément en premier pour les trois éducatrices.

Quant à l'éducateur IV, il n'a pas directement parlé de stress dans sa propre pratique professionnelle concernant ces événements inattendus ; toutefois, il a relevé cet aspect d'imprévisibilité et son influence potentiellement stressante sur les éducateurs.

La caractéristique d'imprévisibilité de certains bénéficiaires des milieux socio-éducatifs (notamment dans le milieu de l'internat), évoquée par Lorient (2001) ainsi que Hart (2010), est difficile pour les professionnels car elle est stressante et requiert beaucoup de ressources, de créativité et de capacités d'adaptation. Cela rejoint les propos de ces éducateurs qui évoquent tous la caractéristique d'imprévisibilité de leur travail en internat avec les jeunes.

Le modèle de la balance effort-récompense de Siegrist repris par Servant (2012) mentionne les contraintes professionnelles liées au temps dans les efforts à fournir. Comme nous l'indiquent les propos des éducateurs, la gestion du temps est difficile car un événement inattendu peut tout désorganiser et il faut réagir dans l'urgence ; cela demande donc passablement d'effort d'adaptation de la part des éducateurs ce qui pourrait provoquer un déséquilibre et engendrer du stress.

Selon Lefebvre et Poirot (2015), l'organisation est un facteur de stress. Servant (2012) va en ce sens en précisant que la gestion du temps est un facteur au niveau de l'organisation potentiellement stressant. Les propos des éducateurs rejoignent donc ces auteurs de manière directe pour deux d'entre eux qui évoquent cette problématique du « temps » et indirectement pour les deux autres qui mentionnent la caractéristique d'imprévisibilité et de changements qui serait susceptible, à mon sens, de fortement impacter la gestion du temps.

5.2.2. La confrontation à la violence

Propos :

« Je me suis fait griffer jusqu'au sang par un gamin qui ne voulait pas aller manger des churros. » (Educ. I)

« C'est un climat aussi qui est relativement violent l'internat, que ce soit une violence physique, verbale, une violence dans les relations. » (Educ. II)

« Ce qui va être le plus stressant dans ma profession, c'est ma gestion de la violence ; la gestion de la violence, c'est quand je me fais taper dessus une fois, deux fois, trois fois. » (Educ. I)

« C'est que ces jeunes, ils viennent nous toucher chez nous en fait ; alors on a beau dire je fais mon job, c'est l'éducateur, ce n'est pas moi, ça c'est la théorie ; dans la pratique, c'est quand même tout ce qu'on ramasse ; je veux dire évidemment quand il y a juste une insulte, il y a du lien ; mais quand le jeune il rejette, il évacue, il casse tout le temps le lien, c'est violent en fait ça je trouve, pour moi c'est difficile. » (Educ. III)

« Le jeune, il commence à casser du matériel ; ce qui me stresse c'est qu'il ne se fasse pas du mal, qu'il ne nous fasse pas du mal et qu'il ne fasse pas du mal aux autres. » (Educ. IV)

Tous les éducateurs ont fait part de violence vécue toutefois nous pouvons remarquer que différentes formes de violence sont ressorties. En effet, il pouvait s'agir de violence verbale, physique ou relationnelle. Pour l'éducatrice I, c'était vraiment la violence physique qui semblait le plus la toucher et l'amener à ressentir du stress.

L'éducateur IV se différencie des autres car il a expliqué que la violence pouvait générer un stress, mais que la principale source de stress pour lui c'était surtout la gestion de la situation et le fait de protéger les autres et non la violence contre lui en tant que telle.

Les propos des éducatrices, concernant le fait de ressentir du stress en raison des situations de violence, rejoignent les éléments théoriques rapportés par le Collège d'expertise de Gollac (2011) cité par Légeron (2015) pour qui la forte exigence émotionnelle ainsi que le sentiment d'insécurité et de non-maîtrise sont des facteurs de stress.

L'expérience avec les jeunes, vécue par les éducatrices sur le terrain, est semblable à celle d'un éducateur cité par Backer (1999) qui définissait la population d'internat comme « un public d'enfants et d'adolescents "pleins de vitalité", [...] vecteurs de comportements imprévisibles, de défis, voire d'agressivité, qui soumettent l'éducateur à une dose élevée de stress » (p. 98).

5.2.3. Situations de violence stimulantes pour certains ?

Propos :

« Ça me met en alerte, je suis assez réactive, je suis plutôt une fonceuse moi, je vais intervenir ; parfois peut-être, en étant plus jeune, je pense que j'aurais pu aller

me brûler parce que j'aurais pu me mettre en danger ; j'y vais. » (Educ. III)

« Pour moi ça me stimule, j'ai travaillé en psychiatrie avant ; ce stress-là je connais. » (Educ. IV)

Lors de ces entretiens, le stress est principalement ressorti comme élément négatif mais pas uniquement. En effet, une éducatrice et un éducateur ont également indiqué la caractéristique positive du stress dans leur pratique professionnelle lors de situations conflictuelles.

Bien que le stress ait une connotation plutôt négative, l'éducateur IV ainsi que l'éducatrice III ont toutefois expliqué qu'il pouvait les mettre en alerte. C'est en adéquation avec la théorie de Légeron (2008) indiquant que l'objectif premier du stress est de mettre la personne dans un meilleur état physique et mental pour faire face à une situation difficile.

Jossé (2007) et Piarrat (2012) mentionnent également cette caractéristique positive du stress et son effet stimulant et bénéfique sur la performance.

5.2.4. La gestion du travail administratif

Propos :

« Dès qu'il y a un souci en classe interne, nous on doit intervenir pour aller chercher les enfants, alors qu'on n'a pas ce problème avec les jeunes qui sont à l'école au village ; mais du coup c'est sur du temps administratif, on a très peu de temps administratif ; parce que là, par exemple, on a une phase où les enfants sont vraiment en difficulté à l'école, et se mettent en difficulté et mettent les enseignants en difficulté ; et ben nous, par exemple, il y a des matins où on a cinq jeunes qui sont renvoyés de classe sur notre groupe, sur sept ; du coup le temps administratif on le perd. » (Educ. I)

« Un jeune qui part en fugue nous occupe parfois plus que quand il est là car il y a toutes les démarches inhérentes à la fugue ; on ne sait pas, il y a l'inquiétude, mais aussi tout l'aspect administratif : prévenir la police, contacter la famille, dire à la direction, envoyer les documents et quand le jeune revient, il faut refaire les mêmes téléphones ; oui, c'est peut-être banal mais c'est beaucoup, c'est une surcharge de travail. » (Educ. III)

« On a eu des périodes avec des jeunes qui étaient compliquées. Il y avait pas mal de violence. Voilà, c'était une prise en charge particulière, on essaie de s'adapter au mieux, essayer des choses et du coup le temps qu'on avait pour l'administratif servait pour s'occuper de ces jeunes-là ; vu qu'on perd ça, forcément, on ne rendait pas les choses dans les délais. » (Educ. II)

« Moi, je ne suis typiquement pas très doué dans les écrits ; voilà, il y a ce bilan, bon, on doit le faire ; c'est peut-être le côté stressant pour moi. » (Educ. IV)

« La retransmission des informations par écrit, alors ça, c'est quelque chose, je ne sais pas si c'est du stress, mais en tout cas, pour moi, c'est ce que j'aime le moins faire. » (Educ. III)

Toutes les personnes auditionnées ont indiqué que le travail administratif pouvait être stressant et ont fait part de situations concrètes de terrain. Toutefois, ce stress en lien avec le travail administratif avait des causes variables.

Deux éducatrices ont rapporté des difficultés plutôt en lien avec la gestion du temps du fait qu'elles le perdaient suite à des comportements de jeunes qui requéraient une prise en charge particulière. L'éducatrice III quant à elle a pris l'exemple d'une situation de fugue qui provoquait une désorganisation et demandait une prise en charge administrative conséquente et chronophage.

L'éducateur IV a plutôt fait part de son manque d'aisance dans l'écrit et notamment dans la rédaction de rapports qui pouvait l'amener à ressentir du stress.

L'éducatrice III a indiqué que la retransmission d'informations par écrit était quelque chose qu'elle n'aimait pas faire. Après coup, elle a pu indiquer que c'était aussi lié à la gestion du temps et qu'elle n'arrivait pas toujours à finir dans les délais.

Nous remarquons l'impact de ces situations compliquées sur l'organisation pour les éducateurs. En effet, le manque de temps engendré par une surcharge de travail, liée à des situations compliquées vécues au sein des groupes, ne permet plus de répondre aux exigences administratives et c'est un des facteurs de stress, selon le Collège d'expertise de Gollac (2011) cité par Légeron (2015), amenant de l'inconfort dans la pratique professionnelle des éducateurs.

Les exigences du travail, notamment pour l'éducateur, en lien avec les rapports écrits et potentiellement l'éducatrice qui n'aime pas faire de retransmission d'informations par écrit peuvent être perçues par eux comme trop élevées par rapport à leurs compétences. Rappelons à ce sujet la définition du stress de l'OMS (2001) indiquant qu'un déséquilibre entre les exigences (rapports écrits) et les ressources pour faire face peuvent amener la personne à ressentir du stress.

5.2.5. Le changement d'équipe, le turn-over

Propos :

« On tourne avec des remplaçants, mon collègue était absent pour son service militaire ; enfin, voilà j'ai vécu pas mal de choses comme ça ces temps qui fait qu'on doit s'organiser différemment et dispatcher les tâches. » (Educ. I)

« En 20 ans, j'ai pu voir un peu défiler des équipes ; c'est vrai qu'une équipe qui n'est pas cohérente, où il n'y a pas de cohésion, où il y a beaucoup de changements, où il y a chaque fois une nouvelle personne qui doit s'habituer et comprendre, ça par exemple c'est un stress supplémentaire. » (Educ. III)

Deux éducatrices ont parlé d'un problème de changement d'équipe et que cela demandait passablement d'adaptation et de réorganisation ; toutefois, tous les participants aux entretiens ont relevé l'importance d'une équipe soudée et l'on peut imaginer qu'un changement d'équipe fréquent augmente la difficulté à garder une bonne dynamique de groupe.

Il a été souligné que l'éventuelle désorganisation engendrée par un changement d'équipe peut amener une surcharge de travail qui est, comme indiqué dans la théorie, un facteur de stress.

L'éducatrice III a relevé également que la cohésion d'équipe est un élément très important pour les travailleurs sociaux. Cela rejoint les propos du rapport du Collège d'expertise de Gollac (2011) repris par Légeron (2015) précisant que l'absence de bienveillance, de reconnaissance et de soutien entre collègues peut engendrer du stress.

5.2.6. Le rapport à la hiérarchie

C'est un élément problématique que la moitié des personnes auditionnées ont rapporté :

« On a beaucoup travaillé, aussi sur comment pouvoir amener les choses face à nos directions qui parfois n'ont pas du tout la conscience de la réalité du terrain et qui ont aussi des idées subjectives et des manières de penser qui sont complètement différentes et qui sont en décalage avec ce que nous on vit. » (Educ. II)

« Je ne vais pas aller frapper à la porte de mon directeur comme si j'allais parler à un éduc., pour moi c'est un facteur de stress, c'est évident. » (Educ. III)

Le décalage par rapport à la direction et les incompréhensions de celle-ci indiqués par l'éducatrice II ainsi que la barrière hiérarchique inhibant la communication relevée par l'éducatrice III sont vécus comme stressants par elles.

5.3. Réflexions personnelles

Les sources de stress en lien avec les situations de violence et notamment au niveau relationnel me parlent car cela me ramène à une situation vécue lors d'un stage en psychiatrie dans un hôpital de jour. J'avais établi un lien fort avec un pré-adolescent qui se sentait en permanence en insécurité et n'avait pas pu créer un lien sûr dans son passé affectif et familial. C'était particulièrement violent et stressant du fait qu'il cherchait en permanence à casser ce lien pour s'assurer que je reste malgré tout. Ce cas est transposable à des situations similaires vécues dans un contexte internat du fait que certains enfants et adolescents ont des carences affectives et des troubles du comportement et il me paraît évident que cela peut engendrer des situations violentes qui sont susceptibles de toucher et stresser les professionnels.

J'ai été surpris, dans mes entretiens, de la relative absence de la problématique de la gestion de conflits dans l'équipe qui, à mon sens et selon la théorie, peut être un facteur de stress particulièrement fréquent dans le milieu du social et de la santé.

Il a été difficile pour moi de concevoir le fait que le stress puisse rendre plus alerte certaines personnes tant j'ai eu pour ma part à le subir lors de mes stages. J'ai été surpris que des éducateurs parlent de stress positif tant mon image de l'internat était violente et cela m'a démontré que la manière de ressentir le stress était finalement personnelle et que mon propre vécu n'était pas transposable à tous les éducateurs.

5.4. Synthèse du premier axe

Nous avons remarqué que de nombreux éléments et situations peuvent amener les professionnels à ressentir du stress et cela à plusieurs niveaux. J'ai établi le constat que certaines problématiques, notamment la gestion de l'imprévu et la gestion de la violence, sont des éléments qui ont été soulevés par tous les professionnels et qui sont considérés comme les plus stressants pour la plupart d'entre eux. En effet, ce sont les situations de violence et d'imprévus qui sont le plus ressorties lors des entretiens et ce sont aussi celles qui ont été pour la plupart évoquées en premier. Il me paraît donc important de m'appuyer en priorité sur ces éléments pour analyser l'influence du stress sur la pratique professionnelle et plus particulièrement au niveau de la relation.

Les problèmes en lien avec la gestion des tâches administratives sont également des éléments qui sont apparus de façon non négligeable. Toutefois, j'ai pu comprendre qu'ils suscitaient du stress de façon moins marquée et que l'équipe arrivait dans la plupart du temps à gérer cela. Les deux derniers éléments concernant la communication avec la hiérarchie et le turn-over institutionnel ainsi que les horaires irréguliers ont été rapportés par deux éducatrices. La moitié de mon échantillon considère ces éléments comme stressants mais ayant néanmoins moins d'impact sur la gestion des émotions que les premiers éléments rapportés.

5.5. Deuxième axe : L'influence du stress sur la relation

Connaissant à présent mieux les sources potentielles de stress, je peux en conséquence m'intéresser à l'influence potentielle du stress sur la relation entre l'éducateur et les jeunes. Ce deuxième axe me permettra aussi de vérifier la première hypothèse qui est pour rappel :

Le stress professionnel influence la relation entre ES et usager par des difficultés relationnelles de la part de l'ES.

5.5.1. L'impact du stress

Propos :

« Bien sûr, je pense que la manière dont on arrive le matin au travail, on induit des choses ; forcément, ça j'en suis persuadée, les jeunes ressentent que si on arrive déjà bien ou pas bien, notre journée, elle ne sera pas pareille ; je suis persuadée qu'on a induit un bout des choses et que voilà ça c'est le travail qu'on peut faire nous ; il y a des situations où, peut-être quand on est dans la crainte, là c'est vraiment très compliqué à travailler ; j'ai pu vivre ça au début avec un épisode très violent. » (Educ. I)

« Si un matin je suis stressé, forcément, il y aura certainement un moment donné un impact sur un jeune, peut-être sur un collègue et puis à l'inverse si je me sens bien forcément, il y aura aussi un impact sur un jeune ou un collègue. » (Educ. III)

« Je pense qu'en effet qu'inconsciemment le stress, la peur elle génère un climat qui fait que la personne elle est tout le temps sur le qui-vive mais de manière pas adéquate. Les gamins, ils sentent ce stress et du coup c'est explosif. » (Educ. I)

« Je pense qu'on ne sera pas la même chose, parce qu'on va peut-être réfléchir à ce qu'on dit, à tout ce qu'on fait et être beaucoup moins naturel ; ça peut induire beaucoup, beaucoup de choses, oui. » (Educ. II)

« Alors si on est en stress ça veut dire qu'on est dans un état émotionnel très compliqué ; donc ça veut dire qu'on n'est pas à même d'être en relation avec l'autre. » (Educ. IV)

Toutes les éducatrices ainsi que l'éducateur se rejoignent en indiquant que ce stress aura un impact ; l'éducatrice III reste assez évasive ; les éducatrices I et II parlent d'un changement dans leur manière d'être et que les jeunes ressentent ce stress. L'éducateur IV quant à lui est plus catégorique et indique que le stress empêche la mise en relation.

Comme le mentionnent Piarrat (2012) ainsi que Josse (2007), le stress peut avoir une influence au niveau relationnel, émotionnel et comportemental et cela se manifeste par différents signaux (attitudes inhabituelles, attitudes négatives et variations d'humeur). Les propos des éducatrices I et II indiquant des changements dans leur manière d'être sont donc conformes à ces éléments théoriques. De plus, elles ont précisé la perceptibilité de leur stress par les jeunes. Nous pouvons faire un lien théorique indirect en supposant que les signaux, tels qu'indiqués par Piarrat (2012) et Josse (2007), sont aussi perceptibles par les jeunes.

5.6. L'impact du stress sur la relation

5.6.1. Comportements inadéquats

Rappel théorique

Rappelons qu'une attitude bienveillante et une bonne capacité de gestion des émotions sont attendues, par les institutions, des éducateurs qu'elles engagent. En partant de cette attente, nous pouvons considérer qu'un éducateur qui a des compétences relationnelles, notamment en communication, en gestion des émotions et en écoute, sera adéquat et considéré comme productif au travail. En effet, comme le souligne Wacquez (s.d.), un éducateur, pour établir une relation éducative, se devra d'adopter une écoute active et éprouver de l'empathie. Brizais (2012) nous rappelle aussi l'importance des capacités d'écoute et d'attention dans la fonction éducative.

La notion d'empathie est primordiale dans le champ du social ; le code de déontologie du travail social en Suisse (2010) précise l'importance pour les éducateurs d'adopter une attitude empathique et adéquate.

Tous les éducateurs ont fait part de comportements considérés comme inadéquats pour être dans une relation éducative adaptée. Toutefois, ces comportements étaient passablement différents pour chacun d'eux.

5.6.2. Diminution de l'écoute et de l'empathie

Propos :

« Pour moi, si je suis très stressé, je ne suis pas capable d'entendre l'autre et d'avoir une écoute active ; je pourrai écouter mais après je suis tellement obnubilé par mon

stress que je n'aurai pas la même écoute, donc le lien sera forcément différent. » (Educ. IV)

« Je pense qu'au début je n'aurais peut-être pas réussi à être dans l'empathie ou dans l'écoute. » (Educ. II)

Ce sont l'éducateur IV ainsi que l'éducatrice II qui ont parlé de cette influence du stress sur la capacité à être à l'écoute. Toutefois, l'éducatrice indique que cela aurait été possible au début de sa carrière mais cela ne semble pas concerner sa pratique actuelle.

« Pour moi, si on est focalisé sur nos propres émotions parce qu'on est stressé, je pense effectivement qu'on ne peut pas être empathique ; alors quand on est comme ça, avec des tremblements, on ne peut pas être en adéquation [avec le jeune] si on est bloqué dans nos émotions. » (Educ. IV)

« Être inadéquat c'est : je n'ai plus la patience, ne plus avoir envie de m'investir, manquer d'empathie, de recul ; d'ailleurs, cette fille, comme je le disais avant, elle fait tout pour qu'on la rejette et au bout d'un moment ça donne envie de baisser les bras. » (Educ. III)

« On n'est plus dans de l'empathie là ; on ne peut pas comprendre qu'un enfant puisse taper tous les jours quelqu'un malgré qu'on a essayé d'expliquer que ce n'était pas bien et que ça dure depuis une année. » (Educ. I)

L'éducateur IV ainsi que l'éducatrice III se rejoignent en indiquant que le fait d'être stressé peut avoir une influence sur leur capacité à être empathique. Concernant l'éducatrice I, elle va dans leur sens tout en n'incriminant pas directement le stress mais plutôt les situations de violence (également sources de stress) se répétant sur la durée, celles-ci pouvant détériorer ses capacités à être empathique. L'éducatrice II relève pour sa part qu'elle aurait pu être moins empathique au début de sa carrière lors de situations conflictuelles avec certains jeunes.

L'empathie et une écoute active sont attendues des éducateurs par les institutions et l'absence de ces deux éléments est susceptible d'être considéré comme une attitude inadéquate.

Nous constatons que sur le terrain, et comme le révèlent certains éducateurs, le fait de ressentir du stress peut les amener à éprouver des difficultés à être à l'écoute et diminuer leur capacité à être empathique vis-à-vis des jeunes. C'est comme le soutient Jossé (2007) pour qui le stress peut avoir des conséquences au niveau relationnel et amener les professionnels à être apathiques. Baumann (2013) relève également que le stress peut altérer les capacités relationnelles.

Concernant l'influence sur l'écoute mentionnée par deux personnes de l'échantillon, Curchod (2009) va dans la même direction en indiquant, dans un contexte santé, que les infirmiers, dont la profession comporte un important aspect relationnel, et qui sont parfois confrontés comme les éducateurs dans un internat à une population difficile, pourraient, s'ils sont trop stressés, être moins à l'écoute et se cantonner à la sphère technique de leur travail.

5.6.3. Comportements agressifs et violents

Propos :

« Je pense que parfois, quand on est stressé et qu'on ne sait pas faire la part des choses, on peut avoir une réaction qui est inadéquate. Le jeune peut ramasser finalement pour quelque chose qu'il n'a pas fait ; je pense que je fais justement un travail qui demande cette vigilance. » (Educ. III)

« La perte de contrôle, ça peut faire émerger une tension chez moi, peut-être une parole blessante ; évidemment, je dois me retenir ; ça peut provoquer de l'agressivité. » (Educ. III)

« On rentre avec ça à la maison ; on est fatigué, on est moins patient. Tout ce qu'on essaie de faire ou de mettre en place pour ne pas subir ! Parce que quand vous vous faites taper dessus et insulter tous les jours, au bout d'un moment, vous avez aussi le réflexe de vous dire que vous allez lui en coller une mais vous ne pouvez pas ; du coup, il y a des choses qui doivent se mettre en place. » (Educ. I)

Deux éducatrices ayant vécu des situations difficiles ont fait part de violence subie ou infligée. L'éducatrice I indique qu'elle a ressenti de l'agressivité sans préciser si elle l'a fait jaillir sur les jeunes et l'éducatrice III explique qu'il pourrait lui arriver en cas de trop grand stress de parfois dire une parole blessante ; de plus, elle dit clairement que la perte de contrôle due à une situation stressante peut provoquer de l'agressivité. Concernant l'éducateur IV, ces situations de violence ne semblent pas avoir une grande influence sur son comportement et sur la relation car il a une expérience de terrain en psychiatrie (avec beaucoup de situations de violence) lui permettant de faire face.

Nous remarquons que le stress dans ces situations est susceptible d'amener les éducateurs à adopter eux-mêmes une attitude relevant d'une certaine forme de violence. Ces attitudes agressives vont à l'encontre de ce qui est attendu de la part des éducateurs (bienveillance, écoute, empathie). En effet, Lefebvre (2015) indique que le stress a des conséquences au niveau du comportement et cela peut se traduire par de l'agressivité. La manière de réagir des éducatrices rejoint la constatation de Jossé (2007) relative au stress dépassé. En effet, si le stress est dépassé, il peut avoir une influence au niveau relationnelle et s'exprimer par des attitudes inadaptées telles que de l'irritabilité, des attitudes négatives, etc.

5.7. Synthèse en lien avec l'hypothèse n°1

Tableau 4 : **Synthèse des éléments influençant la relation**

Éléments influençants	Paroles blessantes	Ressenti d'agressivité	Diminution de la capacité d'écoute	Diminution de la capacité à être empathique
Educatrice I				X
Educatrice II		X	X	X
Educatrice III	X			
Educateur IV			X	X

Toutes les personnes de l'échantillon ont indiqué que le stress pouvait les influencer dans leur manière d'être avec les jeunes.

L'hypothèse n°1 est à mon sens validée. Toutefois, suite à ces résultats, je peux, soutenu par les propos des éducateurs, la reformuler plus précisément de la manière suivante :

« Le stress influence la relation éducative par une perturbation des capacités d'écoute et d'empathie et l'augmentation de l'agressivité chez les éducateurs. »

En effet, l'éducateur ainsi que les éducatrices ont fait part que le stress avait une influence potentielle sur la relation avec les jeunes. Ils ont chacun mentionné, lors de situations stressantes, un à trois comportements qu'on peut considérer inadaptés en tant qu'éducateur. Cette diminution des capacités d'écoute et d'empathie ainsi que l'agressivité ressentie ou infligée de la part des éducateurs sont développées dans la théorie. Ils vont à l'encontre de ce qui est attendu par les institutions pour être dans une relation éducative adaptée. Le risque serait donc que les éducateurs ne puissent pas être en relation de manière professionnelle avec les jeunes.

5.8. Troisième axe : Les stratégies

Suite à l'analyse des différents éléments potentiellement stressants dans un contexte d'internat et de l'influence du stress sur la relation, il est temps de s'intéresser aux stratégies qu'ont les éducateurs pour faire face aux situations difficiles rencontrées générant du stress. Cela sera aussi l'occasion de répondre à l'hypothèse n°2.

Lors de la deuxième partie des entretiens, les éducateurs auditionnés ont parlé tout d'abord de leurs stratégies pour faire face à des situations générant du stress.

Le travail d'équipe s'est révélé être souvent au centre des stratégies pour faire face à des situations difficiles et cela se traduisait par

- L'entraide
- Le partage de ressentis
- La communication

« Ce qui sauve, vraiment, c'est de pouvoir déposer avec les collègues et leur dire voilà on vit tout ça, d'essayer de s'autoriser de dire un bout, qu'on n'est pas bien. » (Educ. II)

Des stratégies personnelles sont ressorties lors des discussions. En effet, ces éducateurs ont indiqué des éléments tels

- la relativisation

« Il faut être aussi tolérant avec soi-même. » (Educ. II)

- la verbalisation

« Je suis exaspéré par rapport à son comportement, alors je lui dis que je suis en colère ; ça c'est un moyen pour moi. » (Educ. IV)

- la prise de distance

Ces stratégies personnelles sont utiles surtout pour faire face à des situations conflictuelles, toutefois celles-ci semblent avoir leurs limites lorsque les situations deviennent trop compliquées et l'appui des collègues paraît alors primordial.

Une stratégie m'a interpellé plus particulièrement ; c'est **l'adoption d'une certaine distance** lors de conflits ou de situations difficiles.

J'ai pu faire le lien avec l'hypothèse n°2 qui est :

Le stress professionnel influence la relation entre ES et usager par des stratégies d'évitement de la part de l'ES.

Rappel théorique :

Comme vu dans le concept institutionnel de la fondation de Serix (2019), « l'internat offre de multiples occasions de développer, tester, renforcer les relations tant avec les adultes professionnels qu'avec les pairs » (p.11).

De nombreuses tensions relationnelles, conflits, etc. seraient susceptibles d'émerger du fait que les jeunes pourraient tester leur relation avec les éducateurs et la mettre à mal. Toutefois, le rôle de l'institution et des éducateurs est, malgré la particularité des jeunes et de leurs difficultés, d'être à l'écoute, disponibles et bienveillants.

Nous avons constaté, dans le premier axe d'analyse, que des situations inattendues et de violence se produisent dans le milieu de l'internat.

Pour cette recherche, j'ai postulé que les éducateurs peuvent développer des stratégies d'évitement face à des situations trop stressantes pour eux. J'ai donc posé la question aux éducateurs lors des entretiens si le fait de ressentir du stress, notamment lors des situations conflictuelles avec les jeunes, les amènerait, dans certains cas, à chercher à éviter ces situations ou à prendre leurs distances avec les jeunes et de fuir la relation. Je leur ai demandé si cette potentielle distance risquerait d'être une forme de fuite face à une situation confrontante. Il en est ressorti que cette distance était plutôt vue comme une distance professionnelle et voulue.

Propos :

« On voit qu'il n'y a plus d'accroche avec moi ; ce n'est pas grave, c'est l'école qui reprend et puis après par contre une fois que le collègue a repris, une fois que le jeune se met en mouvement, je vais reprendre ça avec le jeune, je lui explique pourquoi un moment donné là moi je ne peux plus ; puis, il y a des fois, je le nomme aussi très clairement quand il y a des jeunes qui ne veulent rien faire parce qu'ils ont décidé de ne pas bouger ; je leur nomme aussi comment je suis vis-à-vis de ça. » (Educ. IV)

« Je pense qu'on crée une distance volontaire parce qu'on n'est pas content mais du coup on est dans un cadre professionnel donc cette distance elle est réfléchie, elle est dans les stratégies. » (Educ. I)

« Si on met une distance par rapport à la violence c'est qu'elle a été réfléchie ou posée et c'est déjà arrivé de dire à un gamin écoute non on ne te lira pas d'histoire ce soir parce que tu as tapé la collègue ; là, je n'ai pas envie de passer du temps avec toi ce soir. » (Educ. I)

« Il y a aussi ces stratégies-là qui font que oui ma foi on évite et c'est aussi une responsabilité de se dire quand on voit que ça va trop loin des fois : moi, il faut que je me mette à l'écart pour l'aider pour qu'il se calme et moi pour me protéger, parce que là ça ne va pas l'aider. » (Educ. II)

Comme la situation présentée par l'éducateur IV nous le montre, il ne s'agit donc pas d'une fuite mais plutôt l'occasion pour lui de faire redescendre la tension et d'en discuter après coup avec le jeune afin qu'il comprenne pourquoi l'éducateur a pris cette distance. Les éducatrices I et II ont fait part du fait que la prise de distance avait une visée stratégique.

« Quand c'est conflictuel on sent, avec certains collègues, qu'on prend les gamins les plus difficiles et puis on les laisse avec les gamins les plus faciles parce que ça génère du stress. On le sent, dès que la personne arrive, il y a cette ambiance lourde, une tension. » (Educ. III)

Les propos de l'éducatrice III sont à l'opposé ; en effet, elle relève, tout en ne parlant pas de sa propre personne, que certains éducateurs se retrouvaient avec les enfants les plus faciles et ce pour éviter un climat de stress.

5.9. Synthèse en lien avec l'hypothèse n°2

Tous les éducateurs ont indiqué qu'ils ne fuyaient pas la relation conflictuelle générant du stress, mais qu'en cas de prise de distance c'est une action volontaire et stratégique de leur part. En effet, cette prise de distance peut être une action en faveur du bien-être du jeune et se révéler parfois nécessaire pour l'éducateur afin de le protéger.

Je tiens toutefois à nuancer ces propos du fait qu'une éducatrice a expliqué que l'équipe s'entendait parfois pour alléger le travail de certains éducateurs vivant des situations de stress avec certains jeunes. Néanmoins, je ne pense pas qu'on puisse réellement parler d'évitement face à ces situations de stress ; en effet, selon mon expérience, je vois plutôt cet élément rapporté par une éducatrice comme une recherche de confort ou de l'entraide entre collègues. Je tiens aussi à préciser que cette observation selon laquelle certains éducateurs évitent les jeunes les plus difficiles n'est pas générale mais prend en compte l'avis d'une personne. Les mécanismes de défense d'évitement tels que cités dans la théorie ne semblent pas être utilisés par les éducateurs auditionnés, en conséquence de quoi cette hypothèse n'est à mon sens pas validée.

5.10. Troisième axe : Les ressources

J'ai demandé aux éducateurs quelles étaient leurs ressources pour faire face à ces situations.

5.10.1. Les collègues

Tous les éducateurs ont parlé des collègues comme ressources principales.

« J'ai déjà dit à mes collègues, je ne pense pas que j'aurais fait autant de temps dans certaines situations qui étaient plus compliquées si avec mes collègues cela n'avait pas été. J'appuie là-dessus, c'est vraiment l'équipe à ce moment-là, le fait qu'on s'entende bien ; être sur la même longueur d'onde. » (Educ. II)

Nous remarquons que les collègues, tant au niveau des stratégies que des ressources, sont très importants et permettent aux éducateurs de communiquer, de se décharger et de se soutenir dans les situations les plus compliquées.

5.10.2. Les ressources externes

Selon l'éducatrice II :

« Tout ce qu'on a en dehors ça fait beaucoup, ses loisirs, le réseau, ses amis, d'avoir des choses à soi qui ne font du bien en dehors. »

Les éducateurs participant à ma recherche m'ont tous fait part de l'importance d'avoir des amis, de la famille et d'effectuer des loisirs afin de se « vider » la tête. Pour eux, un bon équilibre vie privée / vie professionnelle est primordial pour se sentir serein dans leur travail. Ces ressources sont vues comme des éléments leur permettant parfois de se décharger des ressentis accumulés lors de leur travail mais également comme des moments de coupure.

5.10.3. Les colloques, la supervision d'équipe

Propos :

« Des fois entre collègues on vide un peu notre sac mais des fois c'est dur d'avoir du recul et donc ces colloques-là, [il faut] avoir quelqu'un qui permette de recadrer, de dire ce qu'il y a à faire, ce qu'on met en place. » (Educ. II)

« Il y a quand même une pression [de la hiérarchie], c'est quand même difficile [de parler] ; on peut se dire parfois ça ne me paraît pas cohérent, je ne comprends pas ce qui est en train de se dire [...] Après avec le temps on devient plus prudent ; peut-être le moyen de se protéger c'est de moins en dire. » (Educ. III)

« Ces colloques, ils ne sont pas dans une démarche réflexive, ils sont dans une démarche informative. » (Educ. I)

« Oui, il y a de l'interaction, mais il faut qu'ils soient aussi opérationnels [les colloques] c'est-à-dire, qu'on puisse déterminer les stratégies et pouvoir les mettre en place et du coup ça permet aux professionnels de se soutenir. » (Educ I)

Les colloques ont été mentionnés par tous les éducateurs ; toutefois, ils semblent être sujets à débat. En effet, ces espaces de paroles sont considérés comme importants pour eux car ils devraient leur permettre de réfléchir à leur pratique professionnelle de manière cadrée. Cependant, il n'est pas toujours évident pour tous les éducateurs de communiquer de manière libre lors de ceux-ci en raison notamment de la barrière hiérarchique dont il a été question dans le premier axe d'analyse. De plus, la fonction même de ces colloques n'est pas, de l'avis de certains éducateurs, considérée comme adéquate car ils ne sont pas réellement des espaces de réflexion mais plutôt des espaces de (re)transmissions de l'information.

5.10.4. La formation et la supervision externes

Selon l'éducatrice III :

« Quand je pars quelques jours en formation, je rencontre d'autres professionnels ; tout à coup en pensant au boulot, ma vision est différente ; je pense que ça aide d'avoir des bouffées d'air à l'extérieur. »

Deux éducatrices ont évoqué l'apport non négligeable de ces moments externes et relevé le caractère enrichissant de ceux-ci. Les deux personnes ayant bénéficié de ce support ont indiqué son utilité dans leur pratique professionnelle. C'était pour elles l'occasion de se retrouver sur un terrain neutre avec l'impression de ne pas être jugées ; un lieu permettant de faire abstraction des différents enjeux de leadership et de posture professionnelle. Cette liberté de parole et le fait de se sentir dans un endroit sécurisé et réflexif leur permettaient de penser leur pratique de manière différente et d'un œil nouveau.

5.10.5. Autres

Chaque éducateur a fait part de ressources personnelles comme par exemple : écouter de la musique, lire, etc. ; cependant, celles-ci étaient différentes pour

chacun. Une éducatrice a mentionné la ressource du travail de réseau. Cela reflète une réalité du terrain qui est que chacun a finalement ses propres ressources.

5.11. Réflexions en vue de pistes d'action

Les travailleurs sociaux et notamment les éducateurs sont susceptibles d'être confrontés à des situations stressantes. En effet, comme nous l'avons constaté dans la première partie de l'analyse, des situations de violence, des changements soudains, des comportements inattendus ainsi que d'autres facteurs peuvent amener les éducateurs à ressentir du stress et provoquer des difficultés dans leur pratique professionnelle et notamment au niveau relationnel avec les bénéficiaires (deuxième axe d'analyse).

Des stratégies individuelles (verbalisation, relativisation, etc.) sont ressorties ; toutefois, on ne peut pas totalement les considérer comme des stratégies de gestion du stress, car elles sont avant tout vues comme des stratégies pour faire face à des situations difficiles et non pour gérer le stress. De plus, en cas de répétition des situations conflictuelles ou stressantes, elles ne semblent pas suffisantes. L'entraide entre collègues dans ce genre de situation paraît être plus essentielle pour les éducateurs auditionnés ressentant un excès de stress et ayant le besoin de se « décharger » du trop plein d'émotions. Je remarque que leurs stratégies personnelles restent assez limitées et que les éducateurs, s'ils n'avaient pas l'étayage de leurs collègues pour gérer ces situations difficiles, pourraient ressentir davantage de stress.

Le métier d'éducateur social étant basé avant tout sur soi, sa manière d'être et de gérer ses affects, j'ai été étonné de constater qu'aucun éducateur a parlé de sa propre personne comme ressource.

Finalement, il semble que les colloques soient sujet à controverse, que ces espaces ne sont, selon certains, pas assez neutres pour leur permettre d'être une ressource et que leur rôle premier n'est pas toujours respecté.

6. Propositions de pistes d'action

6.1. Première proposition

Selon MindfulnessSwiss (2019), « la pleine conscience peut se définir comme un état d'attention et de présence clairvoyant et dénué de tout jugement à ce qui se passe dans l'instant présent. Elle nous permet d'observer et d'accepter nos sensations physiques, nos pensées, nos sentiments et toutes nos autres perceptions tels qu'ils sont, qu'ils soient agréables, désagréables ou neutres, et ainsi, de vivre la vie telle qu'elle se présente à nous instant après instant. »

Barbezat et Bush (2013) cité par Devault (2014) rapportent qu'« aux États-Unis, dans de nombreuses universités et dans plusieurs disciplines, on favorise l'enseignement de pratiques contemplatives de pleine conscience pour, entre autres choses, favoriser le développement du savoir-être, cultiver le bien-être personnel et soutenir le développement de la capacité d'empathie dans un contexte de relation d'aide » (p. 51).

La connaissance de soi et le savoir-être sont essentiels pour les travailleurs sociaux. En effet, des attitudes bienveillantes, des attitudes positives ainsi qu'une gestion des émotions sont nécessaires pour être en relation avec les bénéficiaires. L'enquête de terrain de cette recherche a démontré que le stress était susceptible d'influencer les éducateurs sociaux auditionnés dans leur manière d'être et que le fait d'être confrontés à des situations imprévisibles et violentes pouvaient les amener à ressentir du stress. Ces derniers ayant comme principale ressource leurs collègues, la méditation pleine conscience permettrait, à mon sens, d'amener un bagage plus personnel, de moins dépendre du soutien des autres et de cultiver son savoir-être afin d'être plus adéquats vis-à-vis des bénéficiaires et mieux tolérer les situations stressantes.

D'après le site MindfulnessSwiss (2019), Jon Kabat-Zinn, en s'imprégnant de diverses méthodes de méditation dont la pleine conscience, a mis en place le programme Mindfulness-Based Stress Reduction (MBSR) qui est un programme de réduction de stress par la pratique régulière de la méditation pleine conscience durant 8 semaines.

Toujours selon ce site, « au travers de la pratique régulière de la pleine conscience, la MBSR augmente le bien-être et permet une gestion plus attentive du stress au quotidien. La pleine conscience contribue en outre à une meilleure qualité de vie et au développement personnel. »

Le choix de cette méthode et non d'une autre pratique de méditation est due au fait qu'elle est laïque. De plus, le fait qu'elle est reconnue comme efficace par différents champs proches du travail social (notamment la médecine) et qu'elle est prise en charge par certaines assurances maladie complémentaires en Suisse valide le sérieux de cette méthode. Elle est une voie possible pour répondre à un manque de stratégies personnelles permettant aux éducateurs de mieux gérer leur stress.

C'est pourquoi intégrer la MBSR dans la formation continue des éducateurs sociaux me paraît pertinent afin qu'ils puissent cultiver leur bien-être et mieux gérer leurs propres ressources de manière individuelle.

Le **O'Centre formation**³, qui est un centre pour diverses approches thérapeutiques (PNL, hypnose, MBSR, etc.), propose des sessions de pleine conscience en groupe mais aussi individuelles. Cette formation a un coût peu élevé en comparaison à des formations certifiantes.

Les institutions, soumises à des restrictions budgétaires, pourraient donc plus facilement entrer en matière pour participer aux frais. En outre, ces formations sont prises en charge par certaines assurances maladie complémentaires.

La HEdS, en partenariat avec la Faculté de Médecine, inaugure une formation inédite en Suisse romande sur la pleine conscience. Elle s'adresse aux professionnels de la santé, du social et du pédagogique. Titre décerné⁴ :

CAS - Certificate of Advanced Studies HES-SO / Université de Genève

Approches basées sur la Pleine Conscience (Mindfulness)

³ <https://ocentre.ch/formations/pleine-conscience/>

⁴ https://www.hesge.ch/geneve/sites/default/files/actualite/documents/cas_mindfulness_2014.pdf

Cette proposition serait également intégrable dans la formation continue des éducateurs ; toutefois, son coût est relativement élevé.

De mon point de vue, les éducateurs pourraient suivre des formations non certifiantes et pratiquer de la méditation pleine conscience, ce qui s'avérerait potentiellement être déjà une grande aide dans leur quotidien.

6.2. Deuxième proposition

L'augmentation des supervisions individuelles à titre formateur laisserait à mon avis la possibilité aux éducateurs de trouver des espaces-temps neutres détachés de toute influence, ce qui leur permettrait de se décharger sans être jugés et d'adopter une posture réflexive vis-à-vis du stress qu'ils ressentent et de la manière dont ils gèrent les situations stressantes. En effet, j'ai ressenti parfois que certains éducateurs avaient une forme de méfiance vis-à-vis des espaces disponibles comme les colloques institutionnels censés être des lieux permettant de décharger les émotions et de réfléchir à sa pratique ; de plus, le rôle de ces colloques ne semblait pas toujours très clair. Des enjeux au niveau de la dynamique de groupe et la peur d'être jugés sont, à mon avis, des éléments expliquant que ces colloques ne soient pas toujours une ressource pour les éducateurs.

Je fais un parallèle avec ma formation d'éducateur social. En effet, nous avons dans le cadre de nos formations pratiques une supervision de groupe lors du premier stage et une supervision individuelle lors du deuxième stage. En ce qui me concerne, étant assez stressé lors de mon deuxième stage et confronté à une population jeune et parfois imprévisible, cet espace me permettait de me recentrer et de recharger mes batteries en déposant tout d'abord ce que je vivais et par la suite en pratiquant une réflexion sur ma pratique et les différentes problématiques rencontrées (gestion du stress, autorité, etc.). Cette ressource est, je pense, assez inexploitée par les institutions du fait qu'elle est proposée souvent trop tard, lorsque le professionnel se retrouve déjà en grande difficulté. Ces dernières devraient la proposer de manière systématique à tous les éducateurs en éprouvant le besoin afin qu'ils bénéficient d'un espace de « sécurité » et de « non-jugement », un espace neutre permettant de se décharger et réfléchir à leur pratique professionnelle et notamment à leur gestion des situations stressantes.

7. Conclusions

7.1. Synthèse

De nombreux concepts théoriques et auteurs indiquent que le stress peut avoir une grande influence sur la vie professionnelle et notamment au niveau de la productivité. Certains milieux sont plus susceptibles d'être touchés que d'autres. Le milieu du travail social fait partie des métiers à risque du fait que les exigences émotionnelles sont élevées et que les professionnels sont susceptibles d'être confrontés à des facteurs de stress qui, s'ils se répètent, peuvent les amener à être inadéquats dans leur pratique professionnelle. Mon premier objectif était de démontrer que le fait de travailler en internat était potentiellement stressant. Les propos des quatre éducateurs ont confirmé ces éléments théoriques en établissant un constat très similaire sur le terrain.

Mon deuxième objectif était de démontrer que ce contexte stressant de l'internat influençait les professionnels dans leur travail et notamment au niveau de la relation. Bien qu'au niveau théorique le lien direct entre le stress et son influence sur la relation éducative n'ait, à ma connaissance, pas été beaucoup développé, les éducateurs sur le terrain ont confirmé que le stress les amenait parfois à être inadéquats dans leur relation avec les jeunes et influençait donc de manière négative la relation éducative. J'établis le constat que le fait de ressentir du stress peut amener des difficultés chez les éducateurs à être en relation avec les jeunes. Par rapport à ma question de recherche, il m'est possible de dire, soutenu par les situations relatées par les éducateurs, que le stress influence le comportement des éducateurs dans leur relation et peut détériorer potentiellement leur capacité à être à l'écoute, à être authentique et naturel, ce qui diminue les chances d'être dans une relation éducative.

Mon troisième objectif était de connaître les différentes ressources et stratégies qu'ont les éducateurs pour faire face à des situations stressantes. Je me suis rendu compte que les collègues sont leur principale ressource et que leurs ressources personnelles face au stress sont un peu limitées ; ils pourraient donc être davantage outillés pour gérer leur stress. De plus, j'estime que les outils institutionnels ne sont pas totalement suffisants au niveau réflexif ainsi qu'au niveau du soutien émotionnel du fait que les colloques ne sont pas forcément toujours perçus comme des ressources pour tous les éducateurs. Cela m'a donc conduit à proposer deux pistes d'intervention permettant à mon avis d'apporter un outil de gestion personnel et un espace neutre de parole et de réflexion.

7.2. Limites de la recherche

Bien que le stress soit un thème très étudié de nos jours, il n'a pas été évident de démontrer son influence sur la relation et notamment dans un contexte d'internat. En effet, c'est un angle de réflexion que je définirais comme inhabituel car le stress est plus souvent relié à des sujets en lien avec les pathologies psychiques (burn-out, dépression, etc.). C'est donc avec cette idée de rester rattaché à ce ressenti primaire et commun à chacun de nous qu'est le stress que j'ai pensé la question de recherche. Toutefois, j'ai été amené à rencontrer un certain nombre d'obstacles.

Tout d'abord, les éléments théoriques liés au stress sont nombreux ; cependant, ils ne parlent pas directement de l'influence du stress sur la relation et ne décrivent pas cette influence de manière précise. J'ai également rencontré quelques difficultés avec les professionnels auditionnés du fait qu'ils ne faisaient pas forcément directement le lien avec le stress et avaient parfois du mal à définir son influence sur leur comportement. J'ai dû m'appuyer sur diverses situations concrètes de terrain afin que les éducateurs, en s'imaginant ces situations, puissent faire des liens et ressortir des éléments démontrant l'influence du stress. Afin de ne pas les influencer, j'ai repris certaines situations évoquées par eux ; j'ai toutefois également dû inventer des situations types lorsqu'aucun élément n'émergeait et ce dans le but d'amener les éducateurs à réfléchir à partir de situations concrètes.

La limite de mon travail s'arrête aussi à la capacité pour ces professionnels d'adopter une posture dite « meta ». De plus, il n'est pas évident d'accepter de révéler le côté « négatif » de leur travail et de parler ouvertement de leurs potentielles actions défaillantes car il est humain de vouloir bien paraître. Enfin, en ayant un étudiant en travail social en face d'eux, il serait compréhensible qu'ils

puissent ne pas souhaiter forcément trop montrer leurs faiblesses. Je reste donc limité à ce que les éducateurs ont bien voulu me livrer, mais je pense avoir obtenu heureusement déjà beaucoup d'éléments sincères de leur part.

Finalement, ma deuxième proposition de piste d'action comporte une limite du fait qu'elle engendrerait un coût non négligeable pour les institutions ce qui pourrait être un frein à la mettre en œuvre. C'est pourquoi une réflexion sur le mode de financement serait nécessaire afin que cette piste soit réalisable.

7.3. Réflexions personnelles vis-à-vis de la recherche

Ce travail m'a permis de développer diverses compétences notamment au niveau de la réflexion, de l'organisation des données et de la rédaction. Toutefois, j'ai aussi été confronté à des difficultés notamment au niveau de la gestion du temps entre mon emploi dans une classe éducative et la rédaction du travail de Bachelor. J'ai ainsi eu l'occasion d'apprendre à me cadrer et à libérer du temps pour le consacrer à ce travail.

Les lectures en lien avec la recherche théorique ont été très enrichissantes, mais il n'a pas été évident au début de tout synthétiser tant le stress est un vaste sujet très étudié. J'ai néanmoins réussi, il me semble, à faire ressortir des éléments intéressants et fondamentaux me permettant d'alimenter mes hypothèses. Mes recherches concernant la relation éducative ont cependant été plus ardues parce que ce concept n'a pas une définition universelle et le fait d'être en relation comporte différents enjeux. Il a été assez difficile de faire ressortir des éléments en lien avec le stress. En effet, la théorie ne parlant pas de manière approfondie de l'influence du stress sur la relation, j'ai dû par déduction décortiquer certains aspects fondamentaux de la relation éducative pouvant être influencés par le stress.

J'ai particulièrement apprécié d'avoir eu l'opportunité d'effectuer des entretiens et d'échanger avec des professionnels du terrain. C'est un exercice dans lequel je me sens plutôt à l'aise et c'est donc avec plaisir et avec une certaine assurance que j'ai lancé le dialogue. Toutefois, j'ai vite été confronté aux limites de l'entretien et de mon sujet de recherche. En effet, comme précédemment évoqué, c'est un angle de réflexion peu habituel. J'ai donc dû parfois relancer les éducateurs afin de les amener à faire d'éventuels liens. J'avais la volonté ferme de ne pas les influencer et le silence, au premier abord, que certains éducateurs opposaient à mes questions concrètes au sujet de l'influence du stress sur la relation m'a questionné. J'ai finalement constaté, qu'à travers des situations reprises du terrain ou fictives, les éducateurs étaient en mesure de faire des liens pertinents. Cela m'a conforté dans l'idée que de mieux gérer le stress est un élément clé permettant d'amener un meilleur savoir-être sur le terrain et de diminuer ainsi les risques de tomber dans des pathologies ou de la maltraitance. Questionner la pertinence de l'inclusion de méthodes de prévention des conséquences du stress dans le milieu institutionnel, notamment au niveau relationnel, pourrait être, à mon avis, une piste de réflexion intéressante à mener dans les institutions afin d'alerter les éducateurs sur les potentiels risques.

8. Bibliographie et cyberographie

8.1. Ouvrages

- BAUMANN, F. (2013). *Burn out, quand le travail rend malade*. Paris : J.Lyon.
- BECQUET, V. (2017). *L'accompagnement social et éducatif. Quelles modalités pour quelles finalités ?* Paris : L'Harmattan.
- CURCHOD, C. (2009). *Relations soignants soignés : prévenir et dépasser les conflits*. Issy-les-Moulineaux : Elsevier Masson.
- GABERAN, P. (2003). *La relation éducative*. Ramonville Saint-Agne : ERES.
- GABERAN, P. (2007) *Cent mots pour être éducateur. Dictionnaire pratique du quotidien*. Ramonville Saint-Agne : ERES.
- LE BOUËDEC, G., LAVENIER, T. & PASQUIER, L. (2016). *Les postures éducatives. De la relation interpersonnelle à la communauté apprenante*. Paris : L'Harmattan.
- LEFEBVRE, B. & POIROT, M. (2015). *Stress et risques psychosociaux au travail*. Issy-les-Moulineaux : Elsevier Masson.
- LÉGERON, P. (2015). *Le stress au travail, un enjeu de santé*. Paris : Odile Jacob.
- LE ROBERT ILLUSTRÉ 2014 (2013). Paris : SEJER.
- PIARRAT, B. (2012). *Le stress au travail*. Issy-les-Moulineaux : Prat éditions.
- SERVANT, D. (2012). *Gestion du stress et de l'anxiété*. Issy-les-Moulineaux : Elsevier Masson.
- VAN CAMPENHOUDT, L. & QUIVY, R. (2011). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris : Dunod. 4^{ème} édition.

8.2. Articles issus d'internet

- ASSOCIATION INTERNATIONALE DES ÉDUCATEURS SOCIAUX (2005). Les compétences professionnelles des éducateurs sociaux. Un cadre de travail conceptuel. [document PDF] Récupéré de : <http://aieji.net/wp-content/uploads/2010/12/Professional-competences-FR.pdf> (13.12.2018).
- BACKER, B. (1999). La fatigue professionnelle des éducateurs. *Non Marchand*, N°2. [document PDF] Récupéré de : <https://apefasbl.org/lapef/etudes-et-publications/bdebackerlafatigueprofessionnelledeseducateurs.pdf> (28.05.2019).
- BECK, S., DIETHELM, A., KERSSIES, M., GRAND, O., SCHMOCKE, B. (2010). Avenir social. Code de déontologie du travail social en Suisse. Un argumentaire pour la pratique des professionnel-le-s. [en ligne] Récupéré de : https://www.grea.ch/sites/default/files/Do_Berufskodex_Web_F_gesch-1.pdf (13.12.2018).
- BRIZAIS, R. (2012). La fonction éducative : Entre intervention directe et indirecte, entre sujet et institution. *Empan*, N°85,(1), 19-26. [en ligne] Récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-empn-2012-1-page-19.htm> (01.10.2018).

DEVAULT, A. (2014). L'application de la pleine conscience à la pratique et à la formation en travail social, *Intervention*, N°140. [document PDF] Récupéré de : http://www.revueintervention.org/sites/default/files/lapplication_de_la_pleine_devault.pdf (28.05.2019).

EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK (2009). OSH in figures : stress at work — facts and figures. [document PDF] Récupéré de : <http://eclairs.fr/wp-content/uploads/2011/09/RapportsurstressautravailenEurope.pdf> (30.05.2019).

FAVRE, E. & DÉLEZ M.-L. (2014). Le burn-out guette les assistantes sociales. *Revue d'information sociale*. [en ligne] Récupéré de : <https://www.reiso.org/articles/themes/travail/305-le-burn-out-guette-les-assistantes-sociales> (01.09.2018).

FISCHER, G.-N. (1999). Le concept de relation en psychologie sociale. *Recherches en soins infirmiers*, N°56. [document PDF] Récupéré de : <http://fulltext.bdsp.ehesp.fr/Rsi/56/4.pdf> (01.09.2018).

GOLLAC, M. (2011). Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser. DARES, ministère du travail et de l'emploi. [document PDF] Récupéré de : [travail-emploi.gouv.fr : http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_SRPST_definitif_rectifie_11_05_10.pdf](http://travail-emploi.gouv.fr/travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_SRPST_definitif_rectifie_11_05_10.pdf) (01.09.2018).

HAIDAR, S. (2014). Les stratégies d'ajustement face au stress des internes de médecine générale, *Thèse pour le diplôme d'état de docteur en médecine N°22*. [Document PDF] Récupéré de : <https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01114000/document> (24.04.2019).

HART, J. (2010). L'aide médico-sociale : réadapter son activité pour accompagner l'individu. [en ligne] Récupéré de : <http://journals.openedition.org/activites/2400> ; DOI : 10.4000/activites.2400 (01.09.2018).

INSTITUT NATIONAL DE RECHERCHE ET DE SÉCURITÉ (2010). Et s'il y avait du stress dans votre entreprise. [document PDF] Récupéré de : <http://www.eb-prevention.com/userfiles/file/stress-dans-votre-entreprise.pdf> Paris (01.09.2018).

JOSSE, E. (2007). Le stress : quelques repères notionnels. [document PDF] Récupéré de : http://www.resilience-psy.com/IMG/pdf/le_stress.pdf (28.05.2019).

LÉGERON, P. (2008). Le stress professionnel. *L'information psychiatrique*, (Volume 84), p. 809. [en ligne] Récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-l-information-psychiatrique-2008-9-page-809.htm> (01.09.2018).

LORIOU, M. (2001). La fatigue, le stress et le travail émotionnel de l'infirmière. *Prévenir* N°40. [document PDF] Récupéré de : <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00361300/document> (01.09.2018).

MOISSON-DUTHOIT, V. (2009). Le stress : entre surcoût financier et détresse humaine, *Humanisme et Entreprise*, 2009/1 (n° 291), p. 49-62. [en ligne] Récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-humanisme-et-entreprise-2009-1-page-49.htm>, DOI : 10.3917/hume.291.0049. (01.09.2018).

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE (2014). Travail et santé, résultat de l'enquête sur la santé Suisse. Neuchâtel. ADMIN, site de l'administration Suisse.

[document PDF] Récupéré de :
<https://www.bfs.admin.ch/bfsstatic/dam/assets/350838/master> (01.09.2018).

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ (2001). Rapport sur la santé dans le monde 2001. La santé mentale : Nouvelle conception, nouveaux espoirs. [document PDF] Récupéré de : http://www.who.int/whr/2001/en/whr01_fr.pdf (01.09.2018).

SECRÉTARIAT D'ÉTAT À L'ÉCONOMIE. (2010). Résumé de l'étude sur le stress (2010). Le stress chez les personnes actives occupées en Suisse. ADMIN, site de l'administration Suisse. [document PDF] Récupéré de : <http://www.news.admin.ch/NSBSubscriber/message/attachments/24612.pdf> (01.09.2018).

SERIX. (2019). Concept institutionnel. [document PDF] Récupéré de : <https://www.serix.ch/files/Concept-internat.pdf> (28.05.2019).

SPITZ, E. (2004). Les stratégies de coping face à la violence au travail, *Stress et trauma*, 4(3). [document PDF] Récupéré de : https://www.cyriltarquino.com/app/download/5794585577/ST2004-3_Spitz.pdf (26.04.2019).

VANIER, C. & FORTIN, D. (1996). Une étude exploratoire des sources de stress et de soutien social chez les intervenantes communautaires en santé mentale. *Intégration sociale et soutien communautaire, Volume 21, N°2*. [document PDF] Récupéré de : <https://www.erudit.org/fr/revues/smq/1996-v21-n2-smq1827/032405ar.pdf> (01.09.18).

WACQUEZ, J. (s.d.). Le noyau dur du métier d'éducateur. Les fondamentaux. [Document PDF] Récupéré de : <http://www.educ.be/carnets/fondamentaux/fondamentaux.pdf> (03.09.2018).

ZIELINSKI, A. (2007). Avec l'autre. La vulnérabilité en partage. *Études*, 2007/6 (Tome 406), p. 769-778. [en ligne] Récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-etudes-2007-6-page-769.htm> (25.09.2018).

8.3. Sites internet

STRESSNOSTRESS (2018). Prévenir et réduire le stress au travail. Récupéré de : <http://www.stressnostress.ch/fr/informations-sur-le-stress/quest-ce-que-le-stress.html> (01.09.2018).

MINDFULNESSSWISS (2019). MBSR-Verband Schweiz. Récupéré de : <https://www.mindfulness.swiss/pleine-conscience/quest-ce-que-la-pleine-conscience/> (01.06.2019).

9. Table des figures et tableaux

Fig. 1 : La théorie transactionnelle du stress (Lazarus & Folkman, 1984)p.11

Source : <https://fr.slideshare.net/OIIQuebec/a19-sassdy>

Fig. 2 : Balance effort-récompense du modèle de Siegristp.15

Source : https://www.google.com/search?q=mod%C3%A8le+de+siegrist+stress&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjbp6qS4r3cAhVDVSwkHSaACgkQ_AUICigB&biw=1366&bih=631#imgsrc=UMcLdQInSTAa5M:

Fig. 3 : Conditions de travail à risque selon la branche d'activité, en 2012p.19

Source : <https://www.bfs.admin.ch/bfsstatic/dam/assets/350838/master>

Fig. 4 : Principales causes de fatigue des travailleurs sociauxp.20

Source : <https://www.apefasbl.org/lapef/etudes-et-publications/bdebackerlafatigueprofessionnelledeseducateurs.pdf>

Tableau 1 : Signaux de stress dépassé inspiré de Josse (2007)p.14

Tableau 2 : Profils des participants à la recherchep.30

Tableau 3 : Situations potentiellement sources de stressp.33

Tableau 4 : Synthèse des éléments influençant la relationp.43

10. Annexes

10.1. Annexe n°1 : Guide d'entretien

Guide d'entretien

1. Comment définiriez-vous le climat de travail dans votre institution ?
(Relance : Quels sont les avantages et les inconvénients de travailler en internat en tant qu'éducateur ?)
2. Quelles sont pour vous les dimensions stressantes de votre travail en internat ? (Pourriez-vous me donner quelques exemples types de situations stressantes auxquelles vous êtes confrontés quotidiennement ?)
3. Lorsque vous êtes stressé dans le cadre de votre travail que faites-vous ?
(Relance à qui en parlez-vous ?)
4. Lorsque vous avez le sentiment de perdre le contrôle (conflit, tensions, enjeux relationnels, surcharge administrative, etc.), quelles sont vos stratégies pour faire face ? Pourriez-vous me donner un exemple d'une situation ?
5. De quelle manière réagissez-vous face à une situation compliquée due à un jeune ? (Donnez un exemple de situation de violence, de perte de contrôle.)
6. De quelle manière une relation compliquée avec un jeune peut-elle influencer votre façon de travailler ? (Relance : Est-ce plus compliqué d'établir un lien ?)
Pourriez-vous décrire une situation compliquée vécue avec un jeune récemment ?
7. Quelles sont vos principales ressources pour gérer votre stress ?
(Relance : ressources personnelles / relance : ressources institutionnelles.)
8. Selon vous, qu'est-ce qui pourrait prévenir ces situations de stress ?
(Relance : Avez-vous été préparé à cela lors de votre formation professionnalisante en travail social ?)

10.2. Annexe n°2 : Echelle de Cohen

Echelle du stress ressenti de Cohen :

Cette échelle adaptée de Cohen et Williamson est l'une des plus utilisée pour évaluer la perception du stress. Ses 10 items permettent de mesurer simplement et rapidement l'importance avec laquelle des situations de la vie sont perçues comme menaçantes, c'est-à-dire non prévisibles, incontrôlables et pénibles. En constituant des repères, elle permet d'amorcer une discussion sur le travail lors des visites médicales de santé au travail, par exemple. En effet, il est nécessaire de disposer de repères pour discuter et échanger.

Echelle de mesure du stress perçu, Perceived stress scale : un questionnaire de 10 items

Perceived stress scale

Il faut répondre le plus spontanément possible, cocher une seule réponse par question en indiquant la réponse qui paraît la plus proche de la réalité dans le choix proposé. Certaines questions sont proches mais il existe des différences entre elles.

Question 1 - Au cours du dernier mois combien de fois, avez-vous été dérangé(e) par un évènement inattendu

- **Jamais** : compter **1** pour calculer le score
- **Presque jamais** : compter **2** pour calculer le score
- **Parfois** : compter **3** pour calculer le score
- **Assez souvent** : compter **4** pour calculer le score
- **Souvent** : compter **5** pour calculer le score

Question 2 - Au cours du dernier mois combien de fois vous a-t-il semblé difficile de contrôler les choses importantes de votre vie ?

- **Jamais** : compter **1** pour calculer le score
- **Presque jamais** : compter **2** pour calculer le score
- **Parfois** : compter **3** pour calculer le score
- **Assez souvent** : compter **4** pour calculer le score
- **Souvent** : compter **5** pour calculer le score

Question 3 - Au cours du dernier mois combien de fois vous êtes-vous senti(e) nerveux(se) ou stressé(e) ?

- **Jamais** : compter **1** pour calculer le score
- **Presque jamais** : compter **2** pour calculer le score
- **Parfois** : compter **3** pour calculer le score
- **Assez souvent** : compter **4** pour calculer le score
- **Souvent** : compter **5** pour calculer le score

Question 4 - Au cours du dernier mois combien de fois vous êtes-vous senti(e) confiant(e) à prendre en main vos problèmes personnels ?

- **Jamais** : compter 5 pour calculer le score
- **Presque jamais** : compter 4 pour calculer le score
- **Parfois** : compter 3 pour calculer le score
- **Assez souvent** : compter 2 pour calculer le score
- **Souvent** : compter 1 pour calculer le score

Question 5 - Au cours du dernier mois combien de fois avez-vous senti que les choses allaient comme vous le vouliez ?

- **Jamais** : compter 5 pour calculer le score
- **Presque jamais** : compter 4 pour calculer le score
- **Parfois** : compter 3 pour calculer le score
- **Assez souvent** : compter 2 pour calculer le score
- **Souvent** : compter 1 pour calculer le score

Question 6 - Au cours du dernier mois combien de fois avez-vous pensé que vous ne pouviez pas assumer toutes les choses que vous deviez faire ?

- **Jamais** : compter 1 pour calculer le score
- **Presque jamais** : compter 2 pour calculer le score
- **Parfois** : compter 3 pour calculer le score
- **Assez souvent** : compter 4 pour calculer le score
- **Souvent** : compter 5 pour calculer le score

Question 7 - Au cours du dernier mois combien de fois avez-vous été capable de maîtriser votre énervement ?

- **Jamais** : compter 5 pour calculer le score
- **Presque jamais** : compter 4 pour calculer le score
- **Parfois** : compter 3 pour calculer le score
- **Assez souvent** : compter 2 pour calculer le score
- **Souvent** : compter 1 pour calculer le score

Question 8 - Au cours du dernier mois combien de fois avez-vous senti que vous dominiez la situation ?

- **Jamais** : compter 5 pour calculer le score
- **Presque jamais** : compter 4 pour calculer le score
- **Parfois** : compter 3 pour calculer le score
- **Assez souvent** : compter 2 pour calculer le score
- **Souvent** : compter 1 pour calculer le score

Question 9 - Au cours du dernier mois combien de fois vous êtes-vous senti(e) irrité(e) parce que les événements échappaient à votre contrôle ?

- **Jamais** : compter **1** pour calculer le score
- **Presque jamais** : compter **2** pour calculer le score
- **Parfois** : compter **3** pour calculer le score
- **Assez souvent** : compter **4** pour calculer le score
- **Souvent** : compter **5** pour calculer le score

Question 10 - Au cours du dernier mois combien de fois avez-vous trouvé que les difficultés s'accumulaient à un tel point que vous ne pouviez les contrôler ?

- **Jamais** : compter **1** pour calculer le score
- **Presque jamais** : compter **2** pour calculer le score
- **Parfois** : compter **3** pour calculer le score
- **Assez souvent** : compter **4** pour calculer le score
- **Souvent** : compter **5** pour calculer le score

Calcul et interprétation du score pour le stress perçu

Pour calculer le score, il suffit d'ajouter les chiffres qui figurent au niveau de chaque réponse.

Score inférieur à 21

C'est une personne qui **sait gérer son stress**, qui sait s'adapter et pour laquelle il existe toujours des solutions.

Score compris entre 21 et 26

C'est une personne qui **sait en général faire face au stress**, mais il existe un certain nombre de situations qu'elle ne sait pas gérer. Elle est parfois animée d'un sentiment d'impuissance qui entraîne des perturbations émotionnelles. Elle peut sortir de ce sentiment d'impuissance en apprenant des méthodes de stratégies de changement.

Score supérieur à 27

La vie est **une menace perpétuelle** pour cette personne : elle a le sentiment de subir la plupart des situations et de ne pouvoir rien faire d'autre que de les subir. Ce fort sentiment d'impuissance lié à sa représentation de la vie peut la faire basculer dans la maladie. Un travail sur son schéma de pensée est souhaitable ainsi qu'un changement dans sa manière de réagir.

Source : http://www.domean.net/doc/Echelle_stress_Cohen.pdf