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

Haute École de Travail Social – HES·SO//VALAIS - WALLIS

LES RÉSONANCES

Quelles sont les conditions pour que les éducatrices sociales et les éducateurs sociaux puissent considérer leurs propres résonances comme une ressource dans une relation d'aide lors d'entretiens individuels ?

Réalisé par BARTAR Loriana

FARQUET Cindy

Promotion TS ES 12

Sous la direction de MOULIN Fabien

Sierre, le 17 juin 2016

Table des matières

Remerciements 5
Déclarations 5
Résumé 6
1 Introduction 7
2 Situations et motivations 8
2.1 Situation et motivations par Cindy Farquet 8
2.2 Situation et motivations par Loriana Bartar 9
2.3 Motivations professionnelles 10
3 Question de recherche 12
3.1 Description de la problématique 12
3.2 Objectifs 13
3.2.1 Objectifs théoriques 13
3.2.2 Objectifs de terrain 13
3.2.3 Objectifs d'action 14
4 Résonance 15
4.1 Origine et définition du mot « résonance » 15
4.2 Les résonances selon Mony Elkaïm 16
4.2.1 Portrait 16
4.2.2 Sa théorie 16
4.2.3 L'équipe éducative face aux résonances 18
4.2.4 Risques des résonances 19
4.3 Résumé 19
4.4 Concepts avoisinants 20
4.4.1 Le transfert 20
4.4.2 Le contre-transfert 20
4.4.3 Le télé 20
4.4.4 Le co-conscient 21
4.4.5 L'empathie 21
4.4.6 La projection 21
5 La relation d'aide en entretiens 22
5.1 Portrait des auteurs 22
5.2 Ouverture et non-jugement 22
5.3 Vécu personnel 24
5.4 Limites de la relation d'aide 25
5.5 Résumé 26

6 Les émotions 27
6.1 Essai de définition des émotions 27
6.2 Posture empathique 27
6.3 Implication, investissement et gestion 28
6.3.1 La gestion des émotions 29
6.4 Résumé 30
7 Ressources et compétences 31
7.1 Compétences 31
7.2 Ressources 32
7.2.1 Ressources pour comprendre 32
7.2.2 Ressources pour agir sur mesure 32
7.2.3 Ressources pour opérer et persévérer 33
7.2.4 Ressources pour coopérer 33
7.2.5 Ressources pour progresser 33
7.2.6 Ressources de guidage 33
7.3 Lien avec notre travail 33
8 Hypothèses 34
9 Méthodologie 36
9.1 Terrain de recherche 36
9.2 Echantillon 36
9.3 Entretien semi-directif 36
9.4 Ethique de notre recherche 37
9.5 Déroulement des entretiens 37
9.5.1 Brève description des personnes interviewées 38
10 Vérification des hypothèses 41
10.1 Hypothèse 1 41
10.1.1 L'ES a conscience de sa résonance 41
10.1.2 L'ES cherche la nature de sa résonance 41
10.1.3 L'ES poursuit l'entretien 43
10.1.4 Récapitulatif 43
10.2 Hypothèse 2 44
10.2.1 L'agacement, la colère 44
10.2.2 La peur 45
10.2.3 L'empathie 45
10.2.4 La tristesse 45
10.2.5 La résonance comme moteur 45
10.2.6 Les degrés de résonance 46
10.2.7 L'ES interrompt le suivi 47
10.2.8 Récapitulatif 48
10.3 Hypothèse 3 49

10.3.1 Difficulté à créer le lien 49
10.3.2 La projection 49
10.3.3 La co-construction 50
10.3.4 Récapitulatif 51

10.4 Hypothèse 4 52
10.4.1 Assumer ses ressentis 52
10.4.2 Acquérir plusieurs années d'expérience 53
10.4.3 Savoir manipuler la résonance 53
10.4.4 Travailler sur soi 54
10.4.5 Récapitulatif 56

11 Conclusion 57

11.1 Synthèse 57
11.1.1 Les ES face à leurs résonances 57
11.1.2 Considérer la résonance comme une ressource 58

11.2 Limite de la recherche 59

11.3 Ouverture 59

11.4 Processus d'apprentissage 60
11.4.1 Notre collaboration 60
11.4.2 Nos apprentissages 60

12 Annexes 62

12.1 Annexe 1 : grille d'entretiens 62

12.2 Annexe 2 : grille analyse d'entretiens 64

13 Bibliographie 66

13.1 Livres 66

13.2 Mémoires de fin d'études 66

13.3 Documents PDF 67

13.4 Sites internet 68

Remerciements

- Nous tenons à adresser nos remerciements aux personnes qui nous ont accompagnées et soutenues dans la réalisation de ce travail de Bachelor.
- En premier lieu, nous remercions Monsieur Fabien Moulin, en tant que Directeur de travail de Bachelor pour son suivi et ses précieux conseils.
- Nous remercions également les professionnelles et professionnels des institutions interrogées qui ont accepté de répondre à nos questions servant à notre recherche.
- Nous souhaitons ensuite adresser un grand merci à Leatitia Genin et Yann Gunzinger qui ont accepté le jeu de la correction et de la relecture.
- Enfin, nous exprimons notre entière gratitude à toutes les personnes qui ont porté et porteront un intérêt à notre thématique de Bachelor.

Déclarations

« *Les opinions émises dans ce travail n'engagent que l'auteure.* »

« *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.* »

Sierre, le 17 juin 2016

Cindy Farquet et Loriana Bartar

Résumé

La recherche de ce travail de Bachelor a pour but d'analyser en quoi les résonances peuvent être ressources pour les éducatrices sociales et les éducateurs sociaux. En effet, selon nous, les ES peuvent utiliser leurs résonances comme des ressources dans l'accompagnement des personnes. La résonance a été ciblée, il s'agit des résonances dans le cadre d'entretiens individuels. La question porte également sur l'influence des résonances dans la relation d'aide.

Le cadre théorique se divise en plusieurs concepts : la résonance et ses concepts avoisinants, la relation d'aide et les entretiens, les émotions et leur gestion, les ressources et les compétences.

La question de recherche est la suivante : « Quelles sont les conditions pour que les éducatrices sociales et les éducateurs sociaux puissent considérer leurs propres résonances comme une ressource dans une relation d'aide lors d'entretiens individuels ? »

Pour y répondre, nous avons mené sept entretiens avec des professionnelles et professionnels du social issu·e·s de domaines différents. Chaque interview a révélé des éléments de réponse pertinents pour notre question et nous a permis également de dégager de nouveaux questionnements.

Mots-clés : résonance, émotion, empathie, relation d'aide, implication, investissement, ressources, compétences, entretien, éducation sociale, ES, entretien.

1 Introduction

Notre formation en travail social nous a permis de nous familiariser avec des concepts que les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (TS) sont susceptibles de rencontrer au cours de leur carrière. Plus précisément, des concepts étroitement liés à la personne, c'est-à-dire à ses propres émotions et à son vécu personnel entre autre. Cependant, nous constatons que la notion de résonance n'est pas abordée dans la formation. C'est notamment lors de nos expériences sur le terrain que nous avons manifestement pris conscience des enjeux et des tensions sous-jacents liées aux résonances.

Par conséquent, le but de cette recherche est de définir clairement les résonances, c'est-à-dire ce qu'elles sont, par quoi sont-elles reconnaissables. Par ailleurs, nous souhaitons approfondir cette thématique en recherchant de quelle manière les éducatrices sociales et les éducateurs sociaux (ES) considèrent leurs résonances et en quoi elles sont ressources. Ainsi, nous pouvons analyser la manière dont elles sont mobilisées et employées dans la relation d'aide avec les bénéficiaires.

La structure de ce travail débute par une explication de situations concrètes que nous avons vécues et qui nous ont motivées à investiguer ce sujet pour permettre, dans un premier temps, aux lectrices et lecteurs de comprendre notre point de vue.

Ensuite, nous explicitons de quelle manière notre problématique se construit en fonction des questionnements qui ont émergé. Nous avons remarqué la difficulté à définir la résonance et c'est une des raisons pour laquelle nous avons décidé d'entreprendre ce travail, en proposant une définition et en développant la notion par la suite. Nous souhaitons cibler notre recherche sur les résonances dans la relation d'aide plus spécifiquement. C'est pourquoi nous traitons de la relation d'aide et de ses caractéristiques.

Par ailleurs, nos hypothèses de compréhension sont citées afin de donner la direction de notre recherche. Ainsi, nous avons choisi une certaine méthodologie pour atteindre nos objectifs en termes de théorie, de terrain et d'action.

Finalement, en toute humilité, nous sommes conscientes que le sujet des résonances demeure vaste et que ce travail n'apporte probablement pas de réponses à toutes nos questions, mais il permet tout de même de nous offrir des éclaircissements, des perspectives de développement et de compréhension sur la thématique.

2 Situations et motivations

2.1 Situation et motivations par Cindy Farquet

De manière générale, je souhaitais traiter d'une thématique directement en lien avec l'ES, car son principal outil de travail est sa propre personne. Il s'agit ainsi d'approfondir un thème issu de l'univers social.

Pour ma part, j'ai identifié un certain nombre d'épisodes de résonance avec des bénéficiaires. En entretien individuel, j'ai accueilli une personne me décrivant sa situation familiale, avec son mode de fonctionnement et les problématiques de leur système. À travers ses propos, j'ai reconnu des similitudes avec mon propre système familial. Mon objectif était de garder un rôle de professionnelle à l'écoute, c'est pourquoi je me suis interdit de laisser ses propos et ses émotions influencer ma posture. Sur le moment, je me suis dit « Je crois que tu es en résonance, tu t'en occuperas plus tard. »

En effet, l'enjeu pour moi était d'être disponible pour cette personne en tant que professionnelle et non pas d'adopter un autre rôle. Ainsi, j'ai pu mener l'entretien, à mon sens, convenablement en lui permettant de réfléchir à ses propres ressources et à ce qui est de son ressort pour améliorer son rôle dans sa famille. Toutefois, j'ai mobilisé des éléments issus de mon propre vécu pour l'amener à une réflexion sur sa situation personnelle. Je suis consciente que si un·e autre aidant·e avait mené cette discussion, la direction et les sujets évoqués n'auraient pas été les mêmes. D'après mes observations, en entretien, l'angle choisi dépend de chacun·e.

Je formulais mes propres hypothèses, qui étaient peut-être biaisées, parce qu'elles étaient influencées par mon vécu. Toutefois j'en n'excluais pas d'autres, puisque je vérifiais auprès de la personne si ses dires correspondaient aux hypothèses que je formulais. La question se situe dans cette perspective, à savoir : comment puis-je travailler sur certaines situations avec mes ressources en les utilisant sans être envahie émotionnellement ? Comment rester objective tout en apportant une aide reposant sur une subjectivité ? Cette question semble en effet fondamentale : l'ES est son propre outil de travail mais que faire de cet outil lorsqu'il risque d'être influencé par le côté émotionnel ?

Suite à l'entretien, je me suis questionnée sur le fonctionnement de mon système familial. En effet, j'ai remarqué que cette entrevue avait ravivé certaines émotions que j'avais, semble-t-il, enfouies depuis longtemps. De ce fait, j'ai constaté que durant ce moment de partage, j'avais fait abstraction de mes émotions bien que mes propos en étaient emprunts. C'est à ce moment que je me suis questionnée sur l'influence des émotions et des résonances lors d'entretiens d'aide.

Ma manière de réagir, en l'occurrence enfouir mes émotions, m'a permis de poursuivre l'entretien et d'amener ma cliente où je voulais. Si j'avais montré mes

émotions, qu'en aurait-il été ? Les oppositions entre signifier ou dissimuler ses émotions aux bénéficiaires suscitent mon intérêt, d'où l'envie de connaître ce qui ressort dans la pratique quotidienne des ES.

Investiguer sur la représentation des résonances des ES, c'est-à-dire comment elles sont définies, comment elles sont repérées et qu'est-ce qu'elles apportent, m'intéresse.

2.2 Situation et motivations par Loriana Bartar

Lors de ma première formation pratique effectuée dans un établissement scolaire spécialisé pour des enfants en situation d'handicap, j'ai été confrontée à la problématique des résonances. En effet, le titulaire de la classe, un ancien psychologue, usait d'un comportement que je traduisais comme maltraitant et malveillant à l'égard des enfants et de moi-même. Cette situation m'a mise dans une posture inconfortable, car elle faisait écho à ma propre enfance. Je n'ai pas adopté la posture de victime comme à l'époque lorsque j'étais enfant. Face à la détresse de ces élèves qui réanimait en quelque sorte ma propre souffrance, j'avais besoin de compenser les carences et les souffrances que j'avais subies jeune en étant protectrice, pleine d'amour et de bonté envers eux. J'ai d'ailleurs tissé des liens très forts avec les élèves et je ne les considérais plus comme des enfants dont je devais m'occuper.

Malgré mes alertes répétées tout au long du stage, aucune démarche n'a été entreprise. J'ai donc achevé ma formation pratique en dénonçant ces actes auprès du comité directionnel pour plusieurs raisons. Tout d'abord, j'imagine qu'à la place de ces enfants, j'aurais également voulu au fond de moi que quelqu'un dénonce la maltraitance que j'avais subie. Je l'ai donc fait pour eux, mais également pour moi, comme un acte de guérison, de compensation à ce que j'avais vécu antérieurement. Ensuite, je culpabilisais et je m'inquiétais de les laisser entre les mains de ce « professionnel ». Je ne faisais pas confiance à la stagiaire suivante et je ne pouvais pas concevoir de les abandonner. C'est la représentation que j'avais de la situation à l'époque. Même si ce terme est très fort, c'est ainsi que je l'ai ressenti. Enfin, c'est véritablement dans un processus de changement que j'ai agi. Tout au long de ma vie, je n'ai jamais osé me positionner et affirmer mes opinions. C'est avec le recul que j'ai compris que cette situation m'avait aidée à grandir et à m'écouter. Selon moi, le processus était totalement inconscient lorsque j'ai agi, c'est simplement par la suite que j'ai pu identifier ce processus et le traduire ainsi.

La prise en charge des enfants était alors parfois faussée, car j'agissais en tant que « sauveuse ». Je devais veiller à leur bien-être, car ces actes étaient condamnables pénalement. Cette situation a malheureusement contaminé mon stage. Je ne parvenais pas à gérer mes émotions et à rester objective dans la situation. Avec le recul, j'ai réalisé qu'elles me bouleversaient et que je n'avais plus aucune maîtrise de moi-même, car la souffrance était beaucoup trop forte.

Grâce aux supervisions, j'ai également compris que j'avais effectué un transfert lors de ce stage. En effet, j'avais projeté les sentiments que j'éprouvais pour la personne qui m'avait maltraitée durant mon enfance sur le professeur de la classe. C'est pour cette raison que j'ai relevé mon manque d'objectivité auparavant. Ces actes sont, certes, intolérables, mais la haine que je ressentais pour lui était totalement démesurée. C'est pourquoi j'ai également fait un contre-transfert. Chaque parole, chaque acte venait éveiller en moi des réactions inconscientes en lien avec ma vie personnelle. En analysant la situation, j'ai alors saisi que j'avais essayé de réparer mon histoire personnelle en étant le «porte-parole» des enfants.

Depuis ces événements marquants, une question de fond me passionne, à savoir dans quelle mesure le vécu des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux se mobilise dans l'accompagnement d'une personne à travers le phénomène de la résonance. En tant que professionnelle, je reconnais l'importance de travailler sur mon passé, car je risque à nouveau de me retrouver face à des personnes dont l'histoire de vie pourrait faire résonance chez moi.

C'est pour cette raison que je souhaite étudier cette problématique dans le cadre du Travail de Bachelor. La question de la résonance constitue un concept qui m'intéresse puisque je me sens concernée. Etant donné que cette notion est liée à mon vécu personnel et professionnel, il me paraît important de l'étudier et de l'approfondir pour la suite de mon parcours.

2.3 **Motivations professionnelles**

Nous avons compris, lors de notre formation, que l'ES constitue son propre outil de travail. En d'autres termes, l'ES agit et réfléchit selon ses expériences et ses ressentis et cherche en elle ou en lui afin de gérer différentes situations.

Par ailleurs, dans le but d'accompagner convenablement des bénéficiaires, il est essentiel que l'aidant·e soit disposé·e à le faire. Selon nous, c'est dans son devoir de prendre soin de sa personne, de traiter de ses blessures afin de permettre une disponibilité totale face aux bénéficiaires et d'être préparé·e à tout entendre. En d'autres termes, si l'aidant·e ne se sent pas à l'aise avec ses propres émotions, comment envisager un accompagnement de l'autre ? Sans doute, les personnes aidantes doivent avoir un certain recul pour pouvoir se mettre à la place de l'autre, en laissant de côté leur propre expérience, et être empathiques tout en ne basculant pas dans « une extrême » sympathie. De plus, les professionnelles et professionnels du social doivent travailleur leur subjectivité de manière à pouvoir mobiliser leur histoire de façon consciente et réfléchie. Il semblerait que les résonances aient des impacts sur la relation d'aide et nous souhaitons savoir lesquels afin d'en prendre conscience et d'y rester attentive au cours de notre carrière.

Entre 1960 et 1990, les psychanalystes Didier Anzieu, René Kaës et Alberto Eiguer ont d'abord évoqué le terme des résonances dans les interactions d'individus au sein du même groupe dans lequel un phénomène inconscient se produit. Ensuite ce

concept a été utilisé dans les sciences humaines signifiant l'écho d'une information circulant entre des membres en pleine interaction. (Mossier, 2009)

Nous nous questionnons sur les résonances qui peuvent surgir et de ce qu'il advient de notre mission. Selon nous, les résonances peuvent réellement provoquer des situations de crises. Comment conserver notre humanité dans ses situations tout en respectant autrui et nous-mêmes.

Au commencement de ce travail, nous avons réalisé combien de préjugés et de questions nous avions. Plus précisément, l'une était persuadée que le phénomène de résonance était un frein dans la relation, ce qui entraîne une prise en charge ou un accompagnement moins adéquat. L'autre pensait que c'était un moteur et qu'il favorise l'échange et le changement de manière positive. Nous voulions concrètement cerner ce qu'est une résonance.

3 Question de recherche

3.1 Description de la problématique

Afin d'exposer la question de recherche de manière précise, il est important d'apporter une brève définition à la résonance, bien que ce concept soit abordé au chapitre suivant. Les résonances sont des vibrations, des échos que les thérapeutes, les travailleurs sociaux peuvent ressentir lorsque l'histoire de vie de la personne aidée rappelle la leur. Il s'agit de l'éveil de souvenirs par le biais d'une parole, d'un événement, d'un geste, etc. (Guimond, 2011)

La problématique des résonances est complexe, c'est pourquoi nous avons ciblé notre question de recherche afin qu'elle nous convienne dans un premier temps et nous permette, par la suite, de mettre la focal sur un angle en particulier. Nous formulons ainsi notre question de départ :

Quelles sont les conditions pour que les éducatrices sociales et les éducateurs sociaux puissent considérer leurs propres résonances comme une ressource dans une relation d'aide lors d'entretiens individuels ?

Selon nous, tôt ou tard, les ES sont confronté·e·s au phénomène de résonance. En effet, suite à nos expériences respectives qu'elles soient pratiques ou théoriques, nous partons du postulat que le travail éducatif se caractérise, entre autre, par l'empathie, les émotions et l'histoire de vie des ES, ce qui les invite à travailler avec leur ressenti. En effet, il est très souvent répété dans la communauté des aidant·e·s, que le travail est effectué au quotidien avec le « soi ». Ces éléments apportent une certaine « humanité » dans la relation, car les ES se présentent de manière authentique avec leurs faiblesses notamment. Paradoxal puisque les milieux sociaux et sanitaires sont souvent perçus par la société comme étant des professions qui ne peuvent être nullement touchées puisqu'elles ont le statut de « soignant », paraissant ainsi être immunisées contre toutes souffrances. En effet, leur mission est d'accompagner des personnes et c'est de leur droit d'être atteint·e·s émotionnellement par certains faits et gestes. (Wacquez, 2013)

Notre interrogation concerne principalement l'éveil de souvenirs des ES en entretien. Or, selon nos expériences, ces souvenirs, parfois oubliés, ne sont pas tous positifs. Ils réveillent parfois une douleur étouffée. Dès lors, ces résonances peuvent affecter la professionnelle ou le professionnel et l'empêcher, d'une certaine manière, à poursuivre son cahier des charges jusqu'à peut-être déléguer à un·e autre collègue l'entretien qu'elle ou il devait mener, ou alors le remettre à ultérieurement en raison de la trop forte émotivité éprouvée, par exemple. De ce fait, l'enjeu des ES consiste à comprendre l'autre en évitant un amalgame entre son propre vécu et celui de la personne reçue en entretien.

C'est d'ailleurs ce que confirment Debras et Renard (2008) en postulant :

> « Dans le travail socio-éducatif, comme dans la plupart des métiers où la relation humaine est mise en jeu de manière privilégiée, un risque souvent dénoncé est donc celui de la confusion entre le vécu de l'intervenant et celui des personnes avec qui il travaille, confusion souvent mise sur le dos d'une trop grande proximité que l'intervenant entretiendrait avec ceux-ci. Cette confusion peut prendre différentes figures et concerner différents registres du vécu – résonance émotionnelle positive ou négative, projection dans le vécu de l'autre… Dans tous les cas, il y a une forme de surinvestissement qui supprime en tout ou en partie la différence entre soi et l'autre, et diminue voire paralyse la capacité d'élaboration de la position d'accompagnement. » (Debras, Renard, 2008, p.46)

Quels sont les éléments auxquels les ES doivent prêter attention afin que ces résonances soient des ressources ? Dans quelles circonstances les résonances peuvent-elles devenir des ressources ? Y'a-t-il des limites à user de ces résonances qui pourraient produire des effets contre-productifs ? Quelle est la « juste » limite à adopter entre le fait de se préserver pour ne pas déborder émotionnellement et mobiliser les résonances qui peuvent devenir de véritables outils précieux afin d'aider et d'accompagner la personne en entretien ? Est-ce que les ES ont un parcours, « une bouteille » qui leur permet d'activer ces souvenirs comme des moyens utiles dans la relation d'aide ?

3.2 Objectifs

Nous comptons différentes catégories d'objectifs que nous voulons atteindre au terme de ce travail, c'est-à-dire les objectifs théoriques, les objectifs de terrain et les objectifs d'action.

3.2.1 Objectifs théoriques

- Définir le concept de la résonance ainsi que les concepts avoisinants (le transfert, le contre-transfert, la projection, le télé, l'empathie, la co-conscience).
- Définir la relation d'aide ainsi que plus spécifiquement, la relation d'aide en entretien.
- Définir ce qu'est une ressource.
- Définir les émotions, plus spécifiquement la gestion des émotions et l'implication de soi.

3.2.2 Objectifs de terrain

- Questionner les ES concernant les conditions nécessaires pour que les résonances se présentent comme des ressources.
- Questionner les ES sur leur façon d'identifier leurs propres résonances et les solutions/outils auxquels elles et ils ont recours.

- Repérer les ressources et les outils que les ES mettent en place. Distinguer si elles proviennent des résonances ou pas.
- Repérer les comportements des ES lorsqu'il y a résonance.

3.2.3 Objectifs d'action

- Identifier les ressources provenant des résonances que les ES auront relevées dans le but d'améliorer l'accompagnement/l'aide en entretien.
- Identifier les limites provenant des résonances que les ES auront relevées dans le but d'améliorer l'accompagnement/l'aide en entretien
- Prendre conscience et disposer d'outils lors de prochaines résonances.
- Apporter un éclaircissement sur la question.

4 Résonance

Le concept de résonance semble complexe et il est suivi de près par d'autres concepts apparentés en psychologie.

L'objectif de notre travail est tout d'abord de clarifier et de définir le concept de résonance dans la relation d'aide en considérant les ressources ainsi que les notions s'y rapprochant.

4.1 Origine et définition du mot « résonance »

Selon le dictionnaire de la langue française Larousse en ligne (consulté le 12 juin 2015), le mot « résonance » vient du latin « resonantia » qui se traduit par « écho ».

Selon le même dictionnaire, voici une définition qui semble en lien avec notre sujet : « Ce qui provoque une réponse chez quelqu'un, ce qui l'émeut : « Son discours a eu une très grande résonance dans le milieu enseignant. » (Larousse en ligne, consulté le 12 juin 2015)

Il est impossible, dans ce présent travail, de recueillir toutes les définitions, car elles sont principalement issues de la physique et de la chimie, ainsi que de divers domaines tels que la musique, la mécanique automobile, le génie civil, la navigation, l'acoustique, l'électricité, l'optique, la médecine, etc.

Cependant, nous constatons une ressemblance entre la résonance en physique et la résonance en psychologie. Au 19ème siècle déjà, l'armée napoléonienne faisait l'expérience d'une résonance physique. En effet, le pont suspendu de Basse-Chaîne à Angers s'est écroulé après le passage d'un bataillon marchant en cadence. (Musée du génie, 2013) Afin de mieux comprendre ce phénomène, nous avons visionné un reportage. Premièrement, un pont, comme tout autre objet, possède ce qu'on appelle une fréquence propre. Si cette fréquence propre est reproduite (comme une marche régulière, appelée aussi cadence), l'objet entre en résonance, puis vibre et termine par se rompre. Certes une petite excitation, mais régulière, peut provoquer de fortes oscillations jusqu'à la rupture. (France 5, 2012)

Par ailleurs, voici une définition au sens physique qui permet de croire en une métaphore avec celle de la psychologie :

> « Le phénomène de résonance concerne les systèmes *oscillants*. Ce qualificatif s'applique à un système qui, lorsqu'on le déplace hors de sa position d'équilibre, est soumis à une force (dite « de rappel » parce qu'elle tend à le ramener vers cette position) proportionnelle à l'écart par rapport à l'équilibre. Dans ces conditions, le système est animé d'un mouvement oscillant de part et d'autre de sa position d'équilibre ; ce mouvement est caractérisé par sa *période,* temps qui sépare deux passages successifs (dans le même sens) du système en un même point,

> ou, ce qui souvent s'avère plus commode, sa *fréquence* (nombre de passages au même point et dans le même sens par unité de temps).
>
> Le prototype des systèmes oscillants est le *pendule,* masse suspendue au bout d'un fil. Lorsqu'on l'écarte de sa position d'équilibre et qu'il est abandonné à lui-même, il effectue un mouvement oscillant, à une période (ou une fréquence) qui ne dépend que de lui, appelée *période* (ou *fréquence*) *propre.* Pour qu'un tel système présente le phénomène de résonance, il faut qu'il soit, de plus, soumis à une force extérieure, elle aussi oscillante, qui l'écarte et le rapproche de sa position d'équilibre, à une fréquence déterminée. Si ces conditions sont réalisées, on observe que l'amplitude des oscillations du système dépend de la fréquence de la force « excitatrice » et passe par un maximum lorsque cette fréquence est égale à la fréquence propre du système. » (Larousse en ligne, 2015)

Cet exemple de physique nous donne des éléments importants pour faciliter la compréhension des similitudes présentes lors du phénomène de la résonance sur l'individu. Tout comme le pendule, l'ES est éloigné·e de sa zone de confort lorsqu'elle ou il accueille le discours des bénéficiaires (la force extérieure) ; ce qui peut provoquer une vibration chez l'ES, car elle ou il est plongé·e dans un souvenir enfoui. Lorsque ces éléments sont réveillés, on peut observer l'amplitude des conséquences qu'elles soient agréables ou néfastes, selon ce qui a été remémoré.

4.2 Les résonances selon Mony Elkaïm

4.2.1 Portrait

Selon le site « Elkaïm Formations » (consulté le 20 juillet 2015), Mony Elkaïm est un neuropsychiatre ayant proposé le thème des résonances dans les relations entre les thérapeutes et les systèmes familiaux reçus. Il est Directeur de l'Institut d'Études de la Famille et des Systèmes Humain de Bruxelles. Par ailleurs, il met à profit ses connaissances en tant que Professeur Honoraire à l'Université Libre de Bruxelles. Ajouté à cela, il est consultant et responsable médical de la consultation de couple et de famille au Département de Psychiatrie de l'Hôpital Universitaire Érasme de Bruxelles. Il est également le Fondateur de l'Association Européenne de Thérapie Familiale (E.F.T.A) et approuvé superviseur de l'Association Américaine de Thérapie de Couple et de Famille.

4.2.2 Sa théorie

Nous souhaitons nous appuyer sur la théorie du Docteur Elkaïm, bien qu'il parle de relation thérapeutique et non de relation éducative. En effet, nous pouvons transposer sa théorie dans ce présent travail, car le fond des deux prises en charges est semblable. D'un côté, nous trouvons les aidant·e·s et de l'autre les aidé·e·s.

Pour commencer, Elkaïm insiste sur le fait que les contextes liés aux membres du système thérapeutique sont importants, mais pas réductibles à eux. Par ailleurs, il

parle « d'intersection » ou « d'assemblage » lorsque l'aidé·e décrit sa manière de fonctionner en matière de relation et que l'aidant·e recrée cette même relation entre elles ou eux. En d'autres termes, il définit ces intersections comme des résonances. Il y a un phénomène de résonance lorsqu'une ou plusieurs singularités sont partagées entre l'aidant·e et l'aidé·e. Elles sont constituées d'éléments semblables entre les systèmes en interaction. Dans ce cas, l'auteur évoque également la notion d'autoréférence :

> « Ce que décrit le psychothérapeute surgit dans une intersection entre son environnement et lui-même : il ne peut séparer ses propriétés personnelles de la situation qu'il décrit. […] Dans mon approche, ce que ressent le thérapeute renvoie non seulement à son histoire personnelle, mais aussi au système où ce sentiment émerge : le sens et la fonction de ce vécu deviennent des outils d'analyse et d'intervention au service même du système thérapeutique. » (Elkaïm, 1989, p.13)

Selon Elkaïm (1989), des ressemblances de fonctionnement peuvent surgir entre différents systèmes. Par exemple, des similitudes peuvent apparaitre entre la famille de l'aidé·e et l'équipe éducative qui la prend en charge. Ainsi, l'aidant·e doit être attentive ou attentif à sa propre résonance afin d'accompagner convenablement l'aidé·e dans sa démarche, tout en tenant compte des résonances.

L'auteur affirme : « […] nous voyons en quoi un même thème peut s'avérer important aussi bien pour le thérapeute que pour les membres de la famille, et comment leurs constructions du monde peuvent contribuer conjointement à maintenir l'homéostasie du système thérapeutique. » (Elkaïm, 1989, p.149) En citant l'homéostasie, l'auteur précise :

> « Lorsque les systèmes en jeu sont les systèmes familiaux du thérapeute et du patient ainsi que le système institutionnel où la famille est reçue, on peut […] penser en termes de maintien d'une règle commune à différents systèmes, nécessaire à l'homéostasie des systèmes en interrelation. » (Elkaïm, 1989, p.156)

L'aidant·e peut, par exemple, adopter un rôle déjà tenu dans son contexte familial. Dans ce cas, l'aidant·e se sent agacé·e au fur et à mesure des rencontres.

Voici donc ce que l'auteur nous enseigne : « Je découvris ainsi qu'une même règle peut s'appliquer, à la fois, à la famille du patient, à la famille d'origine du thérapeute, à l'institution où le patient est reçu et au groupe de supervision. » (Elkaïm, 1989, p.150)

Il ajoute ensuite :

> « La résonance n'est pas un « fait objectif », il ne s'agit pas d'une vérité cachée que l'on devrait faire apparaître à travers un point commun à

> différents systèmes ; elle naît dans la construction mutuelle du réel qui s'opère entre celui qui la nomme et le contexte dans lequel il se découvre en train de la nommer. » (Elkaïm, 1989, p.153)

Il reprend l'expérience des biologistes Maturana et Lettvin (1940-1959, cités dans Elkaïm, 1989) en comparaison avec les résonances. Les biologistes soutiennent que nous ne voyons pas ce qui existe, mais que ce que nous voyons est le résultat de ce que le monde extérieur provoque en nous.

Le neuropsychiatre évoque l'apparition d'un élément déclenchant qui entre en action à un certain moment. En d'autres termes, les résonances peuvent commencer à exister « lorsqu'il se passe quelque chose » entre l'aidant·e et l'aidé·e en créant un certain effet. Travailler à bon escient avec les résonances implique que « nous tentons de nous appuyer sur les points d'intersection entre les différents systèmes en jeu, afin de modifier ainsi les divers systèmes en résonance. » (Elkaïm, 1989, p.154) Souvent, lorsqu'une équipe fonctionne de la même manière que la famille qui est en face d'elle, les mêmes symptômes se retrouvent. L'auteur l'illustre par un exemple avec une équipe travaillant avec des femmes qui s'occupent de familles ayant des enfants en difficultés et dont certains pères ont disparu lors de la période de dictature militaire. Le directeur de l'institution ne propose pas de lieux précis pour mener des entretiens et peu d'entre elles sont payées. Plusieurs éléments ont été relevés dans l'équipe : des disparitions, de la clandestinité, de la violence. Ainsi, la résonance, dans ce cas, est caractérisée par l'influence des difficultés de la population reçue sur les personnes qui les accompagnent.

4.2.3 L'équipe éducative face aux résonances

Selon Elkaïm (2002), un accompagnement de qualité requiert une écoute attentive que les thérapeutes doivent porter à leurs émotions et à leur vécu personnel, car chaque aidé·e reproduit le système dans lequel elles ou ils sont « piégé·e·s ». Par exemple, imaginons un système familial triangulaire avec le bourreau, la victime et le sauveur. L'aidé·e (la victime) reproduit systématiquement sa position et ce, même avec la ou le thérapeute. Cela provoque une réaction chez la personne aidante, car elle se met en position de bourreau. Admettons que cette situation fasse entrer l'aidant·e en résonance, car elle ou il vit le même système familial. Sa réaction peut être un sentiment d'agacement face à l'aidé·e. L'aidant·e peut alors accueillir ce schéma en se demandant : « Quelle est l'utilité pour cette usagère ou cet usager que je sois agacé·e, quelle est la fonction de mon vécu dans cette situation, peut-elle avoir un impact aidant ? » Ce phénomène est propre à l'être humain, car il essaie de reproduire les relations qu'il connait.

L'auteur propose alors aux thérapeutes de ne pas entrer dans le schéma, mais d'accepter cette invitation afin de débloquer ces situations. Le concept devient intéressant, car il suggère une proposition propre à notre thématique ; en effet, quelles sont les conditions pour que les ES parviennent à débloquer cette histoire

alors que des éléments sont venus interférer la relation ? C'est ainsi que les aidant·e·s ne peuvent nullement se séparer d'une part de ce qui les représente et d'autre part de quoi elles ou ils sont constitué·e·s. Le principe d'autoréférence suggère alors d'apprendre à utiliser « ce » de quoi les thérapeutes sont fait·e·s, d'utiliser ce qui elles ou ils sont tout en étant dans une dynamique d'aide et d'accompagnement.

Cependant, les émotions ont une place prépondérante au sein du phénomène des résonances, car il ne s'agit pas seulement de l'activation du principe autoréférentiel et de la rencontre des éléments semblables entre l'aidant·e et l'aidé·e. Les émotions et les ressentis émergent au carrefour de ces éléments semblables aux deux individus appartenant au même système. C'est également la fonction des résonances, car elles cultivent les croyances profondes et déclenchent des réflexes de protection face aux changements qui s'activent. Elles peuvent alors servir à la déconstruction de ces croyances profondes car elles découlent en principe d'événements infantiles traumatisants et chargés de souffrances issues du vécu ou des jeux relationnels. Dans ce cas, la résonance permet l'émergence de nouvelles visions et d'une meilleure maîtrise de ses émotions. L'aidant·e doit alors comprendre ou découvrir ses émotions ayant une fonction manifeste au sein du système. (Udressy, 2012)

4.2.4 Risques des résonances

Elkaïm (cité dans Maestre, 2002) soutient que des risques importants comptent lorsque la personne formée est en résonance avec sa ou son bénéficiaire. En effet, les aidant·e·s doivent être vigilant·e·s sur le thème qui est abordé en évaluant son importance auprès de la personne aidée afin de s'assurer que le thème fait sens à ses yeux. De plus, si le thème est inacceptable, la personne pourrait montrer une forte résistance si elle avait imaginé aborder un autre sujet.

4.3 Résumé

- ✓ La résonance est déjà présente dans la littérature au 19ème siècle. Au terme physique, un objet peut entrer en résonance et terminer par se rompre.
- ✓ Il y a un phénomène de résonance lorsque plusieurs singularités sont partagées entre l'aidant·e et l'aidé·e.
- ✓ Les ressentis de l'aidant·e renvoient à son histoire personnelle. Le sens et la fonction d'un vécu deviennent des outils d'analyse et d'intervention.
- ✓ Lorsqu'une émotion est ressentie par l'aidant·e, elle ou il doit se demander comment l'exploiter afin qu'elle ait un impact bénéfique.
- ✓ Le principe d'autoréférence suggère à l'aidant·e d'apprendre à utiliser « ce » de quoi elle ou il est constitué·e afin d'être dans une dynamique d'aide et d'accompagnement.

4.4 Concepts avoisinants

La notion de résonance se rapproche d'autres concepts. Nous les définissons dans ce chapitre afin d'en avoir connaissance. Toutefois, nous ne focalisons pas notre recherche sur ces concepts, ce qui signifie qu'ils ne seront pas relevés ou expliqués dans la partie concernant l'analyse si ceux-ci devaient apparaître.

4.4.1 Le transfert

Ce concept issu de la psychanalyse définit le phénomène par lequel les désirs inconscients se rattachent sur certains aspects dans le cadre de relation analytique. Les événements vécus dans l'enfance sont répétés avec un sentiment d'actualité marqué.

Selon le vocabulaire de la psychologie (Piéron, 1990), le transfert est défini comme tel :

> « Le développement d'une attitude complexe, de la part de l'analysé vis-à-vis de l'analyste, en particulier de réactions affectueuses, hostiles ou plus généralement ambivalentes (transfert positif, négatif) ; ces attitudes au lieu de constituer des réponses ajustées à la situation réelle et présente, assimilent cette situation à des conflits résiduels avec des personnes de l'entourage infantile. » (Piéron, 1990, p.461)

4.4.2 Le contre-transfert

Ce concept, en étroite relation avec le transfert défini ci-dessus, est une réaction inconsciente de l'aidant·e à l'aidé·e et plus particulièrement au transfert de celle-ci. En effet, il s'agit d'un sentiment malveillant ou chaleureux que l'aidant·e porte sur l'autre. L'aidant·e, conscient·e de ce phénomène, permet d'analyser le transfert provoqué, ainsi que la réponse à celui-ci, c'est-à-dire le contre-transfert. (Piéron, 1990, p.94)

4.4.3 Le télé

Selon Guimond (2011), le télé venant du grec « lointain ou agissant à distance », représente les attractions sociales et les interactions de membres d'un même groupe ou entre des individus et des objets. Ces échanges de sympathie ou d'antipathie permettent à l'individu de construire son sens des relations sociales au sein du groupe, car il est considéré comme le fondement de la relation saine. Chaque rencontre dépend du télé. Le transfert peut parfois biaiser son évolution, mais ne remet pas en cause son efficacité ou son existence.

L'auteur définit le télé, selon J.L Moreno (1953) comme « une communication réciproque (« dans les deux sens »), ouverte, réelle, qui comprend le transfert et l'empathie et qui serait facteur de cohésion de groupes. » (Guimond, 2011, p.76)

4.4.4 Le co-conscient

L'état co-conscient ou co-inconscient engendre des inversement de rôle concernant un groupe de personnes liées sur le plan intime, ce qui favorise le partage. Ce phénomène ne concerne que les gens ayant une expérience commune (le travail, la famille, des rescapés, etc.) ou ayant construit quelque chose de commun. (Guimond, 2011) Morton Prince (1914, cité par Piéron, 1990) a également employé ce concept pour désigner « les états psychologiques dissociés dans les cas de double ou multiple personnalités. » (Piéron, 1990, p. 82)

4.4.5 L'empathie

Le dictionnaire de psychologie (1993, p.264) décrit l'empathie comme « une réaction émotionnelle suscitée par l'état ou la conduite d'autrui et entraînant une attitude d'acceptation, de compréhension. »

Selon le vocabulaire de la psychologie, l'empathie « s'applique, en psychologie, à une réaction affective d'assez grande intensité, dépendant de centres diencéphaliques, et comportant normalement des manifestation d'ordre végétatif. » (Piéron, 1990, p.149)

4.4.6 La projection

En psychanalyse, le terme de projection est :

> « L'opération par laquelle un sujet situe dans le monde extérieur, mais sans les identifier comme tels, des pensées, des affects, des conceptions, des désirs, etc., croyant de ce fait à leur existence extérieure, objective, comme un aspect du monde. Dans un sens plus étroit, la projection constitue une opération par laquelle un sujet rejette dehors et localise dans l'autre personne une pulsion qu'il ne peut pas accepter pour sa personne, ce qui lui permet de la méconnaître en lui-même. » (Dictionnaire de la psychologie, 1993, p.603)

5 La relation d'aide en entretiens

Communiquer avec l'autre c'est tout d'abord accepter son histoire, accepter qui l'on est. C'est ce que Cannio (2009) nous explique : notre communication est construite à partir des situations qui se sont présentées au cours de la vie ainsi que les différentes façades du tempérament de chacun·e. Il s'agit également d'accepter l'autre tel qu'elle ou il est. En effet, le scénario de vie a permis à chacun·e de se construire et de se façonner à sa manière. Chaque personne a vécu une blessure morale et possède un bagage culturel, intellectuel, émotionnel et spirituel. La manière de communiquer donne plusieurs indications sur l'histoire de vie.

Par ailleurs, mener un entretien est une compétence qui nécessite de la technique dans l'univers social. Les gestes et les attitudes professionnelles permettent le bon déroulement de celui-ci et ainsi une intervention adéquate tant pour l'aidé·e que pour l'aidant·e. (Cannio, 2009)

L'ouverture et le non-jugement sont des concepts fortement soutenus par Rogers (1970), Hétu (2007) et Cannio (2009). Ils sont développés dans ce chapitre.

5.1 Portrait des auteurs

Psychologue, Carl Rogers porte son intérêt sur la compréhension de la personne. Selon le site « UnPsy.fr » (2015), son investissement dans les universités, ses publications, puis l'ouverture d'un centre d'études lui ont permis une notoriété digne de ce nom.

Selon son ouvrage, Jean-Luc Hétu (2007) est titulaire d'une maîtrise en counseling de l'Université de Syracuse et une maîtrise en psychologie de l'Université de Sherbrooke. Il s'est consacré pendant vingt-cinq années comme formateur dans différents milieux (universités, centres de santé et de soins de longue durée, école). À présent, il se consacre à l'écriture.

Sylvianne Cannio, maître-coach certifiée par l'International Coach Fédération (ICF), dont elle était anciennement la vice-présidente, organise des conférences internationales regroupant les coachs et a ouvert une école, la Leading et Coaching Academy. Elle a été une des premières pionnières du coaching en Belgique. (Groupe Eyrolles S.A, consulté le 15 décembre 2015)

5.2 Ouverture et non-jugement

Rogers (1970), Hétu (2007) et Cannio (2009) se rejoignent sur une notion indispensable en relation d'aide. Tous les trois évoquent la capacité de l'aidant·e de permettre à la personne aidée de s'exprimer sans se sentir juger afin d'entreprendre un travail.

> « […] Cette démarche implique que l'on s'entende au moins d'une façon tacite pour qu'une personne explore son vécu, fût-ce brièvement, et pour

> que l'autre personne l'accompagne dans cette exploration. […] Pratiquer la relation d'aide, c'est aider une personne à exprimer comment elle se sent, à comprendre pourquoi elle se sent ainsi et à explorer ce que cette compréhension de la situation implique pour elle à court et à moyen terme. » (Hétu, 2007, p.32)

Dans ce même sens, Cannio (2009) affirme qu'offrir une relation de confiance, de bienveillance en entretien permet de communiquer de manière vraie et profonde. Exposer une certaine sincérité dans les rapports à l'autre se voit à travers les comportements adoptés. L'enjeu est ensuite d'inviter l'autre à avoir assez confiance en la personne aidante pour permettre la transparence la plus totale. De plus, elle soutient que le travail relationnel est une thématique importante dans l'action éducative. En effet, il permet à la personne de passer du « vivre » à « exister », c'est-à-dire la prise en main de sa propre vie. Ainsi la relation n'est pas dans un processus de guérison ou de normalisation. Il s'agit alors pour la personne aidée d'arrêter de subir les événements et d'apprendre à accepter les situations, de vivre avec. En principe, le travail relationnel se crée tout d'abord par la présence. L'aidant·e donne sens aux valeurs et au vécu de l'autre en la ou le prenant dans sa globalité et en ayant une écoute authentique, de l'empathie et de l'affiliation.

La relation d'aide, notamment en entretiens, doit permettre aux personnes écoutées d'être authentiques en exprimant délibérément de quoi sont constituées leurs pensées et en se séparant par conséquent de leurs mécanismes de défense. Grâce à l'attitude des aidant·e·s, l'aidé·e pourra se sentir libre d'évoquer véritablement ses pensées en sachant que la personne aidante ne l'attaquera pas et ne sera pas dans une posture trop complaisante. « En bref, la liberté la plus complète est donnée à la personne d'exprimer ses sentiments et de faire face à elle-même. » (Rogers, 1970, p.96) Cannio (2009) appelle cela « l'ouverture » et elle offre une perspective intéressante dans l'entretien. En effet, l'ouverture permet de poser un regard positif sur l'autre, d'accepter son opinion malgré les divergences et également d'encourager la dissemblance. S'il y a de l'ouverture, il y a le respect de l'autre dans son intégrité et la bienveillance. Le respect de l'autre dans son intégrité signifie centrer la personne aidée et la mettre au cœur de la discussion. Ainsi, le cadre de la discussion est authentique et adéquat. L'enjeu, pour Cannio (2009), est avant tout de pouvoir exprimer ses émotions et ses besoins dans le but de rechercher des dénouements possibles. Les aidant·e·s sont capables de s'adapter à la personne reçue en toutes circonstances, c'est-à-dire quelle que soit son histoire de vie, son bagage culturel.

Rogers (1970) ajoute la notion de permissivité et exclue toute forme de jugement. En effet, la permissivité permet aux personnes qui en bénéficient d'exprimer tout ce qui est souhaité sans que la professionnelle ou le professionnel ne porte un jugement ou une morale quelconque à l'égard des propos mentionnés et des ressentis exprimés. L'aidant·e doit être disposé·e à une vaste compréhension.

L'auteur affirme :

> « Aucune attitude n'est trop agressive, aucun sentiment n'est trop coupable ou honteux pour être exprimé dans la relation. Haine du père, sentiments de conflit de poussées sexuelles, remords sur des actes passés, répugnance à venir à la séance, antagonisme et ressentiment à l'égard du thérapeute, tout peut être exprimé. » (Rogers, 1970, p.95)

La relation d'aide est définie par des concepts bien précis. Elle se caractérise de manière inhabituelle et atypique pour les bénéficiaires, car elle ne représente pas l'échange ordinaire de la vie de tous les jours. Elle permet aux bénéficiaires de s'exprimer librement et authentiquement grâce à la posture des aidant·e·s qui demeurent prêt·e·s à tout entendre sans porter de jugement. Ainsi, les deux parties créent un lien qui leur permet d'explorer et de comprendre la situation vécue par la personne aidée.

5.3 **Vécu personnel**

Dans un premier temps, le rôle des aidant·e·s s'agit bien d'offrir aux bénéficiaires une écoute. Dans un deuxième temps, leur rôle est de comprendre les ressentis des bénéficiaires en leur proposant un accompagnement dans le but d'acquérir de nouvelles compétences en termes de relations. (Rogers, 1970)

Les aidant·e·s, grâce à leur vécu et à leurs ressentis, sont parfois en mesure de comprendre ce que l'aidé·e ressent sans l'exprimer. Dans la relation d'aide, les aidant·e·s doivent être capables de reformuler les propos de l'aidé·e. Cette technique ne consiste pas seulement à redire ce que la personne transmet, mais d'y apporter de nouveaux éléments afin d'approfondir. Toujours à propos du vécu personnel de l'aidant·e, Hétu (2007) répertorie des outils efficaces à l'échange. Un de ces outils est l'habileté à utiliser ses connaissances. Dans ce sens, l'auteur admet l'importance de tirer parti de ses connaissances et de son expérience pour comprendre au mieux le problème d'autrui. Il cite :

> « Par exemple, une aidée dont la mère est morte il y a longtemps raconte comment elle a fortement réagi à la mort récente d'une voisine. Or, l'aidant a déjà lu des textes sur les deuils non terminés ou a déjà accompagné un homme qui avait manifesté des réactions semblables. Il émet alors l'hypothèse que la mort de la voisine vient réactiver le deuil non terminé de la mère. » (Hétu, 2007, p.41)

Dans ce cas, l'aidant·e doit se demander à qui la personne aidée ressemble et à quoi cette façon de se comporter lui fait penser.

L'auteur se rapproche de notre sujet de recherche lorsqu'il souligne : « On désigne parfois ce processus comme la pratique de la *résonance empathique* […]. […] il s'agit de laisser le vécu de l'aidé se répercuter en nous de manière que nous puissions saisir le sens et les nuances que ce vécu peut avoir dans son univers à lui. » (Hétu, 2007, p.19)

Par ces propos, Hétu affirme l'importance de l'aidant·e à être à l'écoute de soi et à ses propres ressentis afin d'en dégager des hypothèses de compréhension pour mieux comprendre ce que l'aidé·e vit. L'empathie se traduit également par des habiletés spécifiques, notamment décrites ainsi :

> « L'aptitude à utiliser nos propres réactions intérieures pour comprendre le vécu d'autrui. Ce que l'aidé vit et exprime, d'une façon verbale ou non verbale, vient se répercuter en nous, ne fût-ce que faiblement. Par exemple, si l'aidé a peur, nous pouvons éprouver un certain inconfort. S'il a mal, nous pouvons éprouver une légère tristesse, etc. Ce phénomène peut ainsi nous mettre sur la piste d'états affectifs que nous n'aurions pas décelés directement. » (Hétu, 2007, p.19)

5.4 Limites de la relation d'aide

Selon Rogers et Lewis (cités dans Rogers, 1972), plusieurs entretiens sont nécessaires en début de suivi afin de définir la relation. En d'autres termes, l'aidant·e précise à la personne aidée quel est son rôle et quelle démarche sera entreprise pour l'accompagner. Par exemple, l'aidant·e peut préciser : « Je ne peux pas vous donner une réponse toute faite ni vous dire de faire ainsi et que tout ira bien. Le but est de réfléchir ensemble. » Ainsi, l'aidé·e est informé·e que le travail se construit ensemble, mais qu'il est de sa responsabilité de réfléchir à ce qui pourrait lui correspondre au mieux dans le but d'atteindre son objectif. Le but est de préciser les rôles de chacun·e. Cependant, les limites peuvent surgir rapidement.

L'aidant·e est confronté·e aux demandes ainsi qu'aux désirs des personnes reçues et son rôle est de les gérer. Les questions des aidant·e·s en matière d'investissement personnel et d'investissement de temps sont à se poser avec soin. Ces questions nécessitent de sa part une réflexion afin d'adopter une certaine attitude pouvant convenir à la relation d'aide.

De plus, les aidant·e·s doivent être précis·e·s sur les apports à amener aux personnes aidées et jusqu'où s'étend leurs responsabilités sur les problèmes de ces personnes. Cela permet de garder l'objectif en mémoire et d'avertir l'usagère ou l'usager si la tâche n'est pas du ressort de l'aidant·e et s'il y a nécessité d'un suivi en parallèle.

Cannio (2009), quant à elle, apporte des précisions sur les limites provoquées par les émotions. Lorsque la personne aidante ressent des émotions et qu'elle éprouve de la difficulté à les gérer, l'auteure évoque deux catégories de sentiments : les sentiments authentiques et les sentiments parasites. Quatre sentiments authentiques sont reconnus en analyse transactionnelle[1] : la colère, la tristesse, la peur et la joie. Qui sont eux-mêmes joints à plusieurs sensations physiques telles que : la détente, la

[1] Processus de traitement des troubles affectifs associé aux relations humaines et aux traits de personnalité. Théorie écrite par le psychiatre Eric Berne et introduite en France dans les années 1970.

faim, la satiété, la fatigue, l'excitation, le dégoût, le sommeil, etc. Parmi les sentiments parasites, on compte : l'embarras, la jalousie, la dépression, la culpabilité, etc. Ils sont associés à la sensation d'être perdu, impuissant, vide, désespéré ou amoindri. Les sentiments parasites permettent de cacher à l'autre le vrai sentiment éprouvé. C'est la manière dont l'émotion est extériorisée. En entretien, les sentiments parasites permettent de se protéger, mais seuls les sentiments authentiques permettent la résolution des problèmes.

Un chapitre traitant de manière plus complète les émotions suit dans ce présent travail. Quoiqu'il en soit, toutes ces limites permettent aux aidant·e·s d'avoir des informations en plus. En effet, chaque limite provoquant une réaction chez les personnes aidées ou chez les personnes aidantes est un moyen pour les aidant·e·s de rebondir et de comprendre pourquoi une telle réaction est remarquée.

5.5 **Résumé**

- ✓ La relation d'aide est une pratique selon laquelle la personne aidée est amenée à exprimer ses ressentis, à les comprendre dans une dynamique permettant de saisir ce que la situation implique.
- ✓ La relation d'aide permet à la personne aidée de passer du « vivre » à « exister ». L'aidant·e donne sens aux valeurs et au vécu de l'autre en la ou le prenant dans sa globalité en ayant une écoute authentique, de l'empathie et de l'affiliation.
- ✓ La communication est un élément clé de la relation d'aide. Chaque personne a vécu une blessure morale et possède un bagage culturel, intellectuel, émotionnel et spirituel. La manière de communiquer donne plusieurs indications sur l'histoire de vie.
- ✓ L'ouverture et le non-jugement sont essentiels à la relation d'aide. Cela permet à la personne aidée de s'exprimer de manière vraie et profonde, sans se sentir jugée.
- ✓ L'aidant·e adopte une posture lui permettant de s'adapter à l'aidé·e quelle que soit son histoire de vie et son bagage culturel.
- ✓ Il est important pour l'aidant·e de tirer parti de ses connaissances et de son expérience pour comprendre au mieux le vécu d'autrui. De ce fait. L'aidant·e doit être à l'écoute de soi et de ses propres ressentis afin d'en dégager des hypothèses de compréhension pour mieux comprendre ce que l'aidé·e vit.
- ✓ La relation d'aide compte des limites, notamment en termes d'investissement personnel de l'ES, du temps imparti ou d'affection à démontrer.
- ✓ Deux catégories de sentiments sont retenues : les sentiments authentiques et les sentiments parasites. La première compte la colère, la tristesse, la peur et la joie. La deuxième englobe l'embarras, la jalousie, la dépression, la culpabilité, etc.

6 Les émotions

6.1 Essai de définition des émotions

Les émotions sont inhérentes aux réactions humaines, « elles colorent nos réactions à l'environnement et influencent nos perceptions ». (Dantzer, 1988, p.5) Très peu d'études expliquent leur nature. Elles proviendraient d'un processus mental composé de divers éléments, ainsi que des réactions physiologiques, la boule au ventre par exemple, d'une expérience vécue de manière subjective et une réponse communicative, des larmes pour la tristesse par exemple. Elles traduisent un sentiment de plaisir ou de déplaisir.

L'étude des émotions s'inscrit dans les sciences biologiques et philosophiques. La philosophie s'intéresse notamment aux aspects subjectifs, tandis que la biologie aux réactions comportementales et physiologiques que les émotions engendrent.

L'individu, au cours de son développement, crée sa propre personnalité. Ses émotions définissent son tempérament, ses traits de caractère et donc, sa manière de réagir à telle ou telle annonce ou situation. L'émotion est soudaine et brève lorsqu'elle s'introduit dans la relation. Elle est très facilement repérable, car elle est saillante. Elle se manifeste de manière comportementale, notamment dans les expressions faciales. Selon l'action, la situation, la relation ou le contexte, l'émotion surgit et rompt l'état initial de la personne. L'émotion manifeste du plaisir ou de la peine. Le domaine social regroupe un consensus pour les reconnaître, il s'agit de l'acceptation, l'anxiété, la colère, la culpabilité, le dégoût, l'espoir, la honte, l'intérêt, la joie, le mépris, la peur, la tristesse. (Dumont, 2010).

Les émotions ont plusieurs fonctions, comme celles de « processus d'adaptation » pour l'homme, c'est-à-dire qu'au fil du temps, ces émotions deviennent des mœurs, telle que la peur du noir chez l'enfant. Les émotions ont également une fonction organisationnelle dans l'évaluation des situations, notamment dans la distinction entre agréable/désagréable ou bénéfique/nocif. Et enfin, les émotions traduisent des signaux exprimés par la posture, les expressions faciales et vocales, le non-verbal, etc. Les aidant·e·s emploient ces indicateurs pour ajuster leurs comportements en conséquence, afin de réagir de façon la plus appropriée possible. (Dantzer, 1988, pp.12-13)

« L'émotion n'est plus alors seulement ce qui est à connaître, mais ce qui fait connaître. L'émotion n'est pas seulement ce qui est senti, mais aussi ce qui fait sentir… » (Despret, 1999, cité par Dumont, p.14)

6.2 Posture empathique

L'empathie de l'aidant·e demeure un élément indispensable à la relation d'aide. En effet, les aidant·e·s doivent être capables de prêter garde à leur propre identification face aux propos de l'aidé·e et donc à leurs propres émotions afin d'accompagner au

mieux celle ou celui qui le demande. En d'autres termes, chaque personne exerçant dans le relationnel ne doit pas se laisser emporter par les émotions, mais ne doit pas rester non plus un « bloc de glace » face à la personne accompagnée. (Rogers, 1970) L'empathie signifie littéralement « sentir de l'intérieur » et permet à l'aidant·e de se rapprocher de l'aidé·e dans sa perception et dans son ressenti des choses. Hétu s'appuie sur les propos de Shamasundar (1999, cité par Hétu, 2010) en affirmant que l'empathie est la base des rapports sociaux, car elle permet d'adopter des comportements d'entraide et de coopération. L'empathie est une attitude qui permet l'accueil, la sensibilité et le respect de l'aidant·e envers l'aidé·e et qui demeure le long de l'entretien.

L'aidant·e navigue entre deux écueils : la relation fusionnelle et l'indifférence. La prise en charge doit être située dans un accompagnement sécure et structurant. Cependant, comme l'explique Dumont (2010), l'empathie et la neutralité tendent vers une conduite objective. Si les pratiques éducatives étaient telles quels, l'aidant·e devrait se positionner de manière neutre, c'est-à-dire, ne pas s'occuper de ses affects.

Mais ce raisonnement n'est pas correct, car comme le dit Dumont :

> « Du point de vue théorique, empathie et neutralité bienveillante ne renvoient nullement à l'objectivité du praticien ; il s'agit bien au contraire pour l'éducateur d'assumer sa subjectivité, et donc ses affects et ses émotions, pour les verser dans les dynamiques de transfert et de contre-transfert dont se nourrit la relation éducative. On voit mal en effet comment pourrait s'établir une relation de confiance et un accompagnement éducatif à long terme si l'éducateur n'est pas enclin à prendre le risque du transfert… ». (Dumont, 2010, p.151)

Concernant l'empathie, Rogers (1970), Hétu (2007) et Dumont (2010) semblent se rejoindre. La position de l'aidant·e dans ses rapports sociaux est constamment en mouvement, car la relation est sans cesse « bousculée » par des ressentis, des émotions, des actions. Son objectif premier est de retrouver à chaque fois l'équilibre entre la haine et l'amour, entre la relation fusionnelle et l'indifférence.

6.3 Implication, investissement et gestion

Des études (Velkovska, Zouinar, 2012; Boujut, 2005; Fernandez, Lézé, Marche, 2006) prouvent que les émotions ne peuvent disparaître de la pratique. Au contraire, elles ont une place ainsi qu'une fonction importante. Elles conduisent souvent, de manière inconsciente, à définir des problèmes, à élaborer des hypothèses de compréhension ou d'intervention.

Ainsi la question de l'implication est au cœur du sujet, notamment concernant les résonances. Comment l'ES se montre à la fois engagé·e et investi·e de sa mission, tout en s'investissant personnellement et professionnellement, en émettant

l'hypothèse que la résonance peut être vécue comme un risque pour soi. En effet, l'émotion va générer des comportements qui ne servent pas à la relation d'aide dans un premier temps, car il y a des sentiments de crainte, d'impuissance, etc. Udressy et Golay (2012) affirment que les ES peuvent rapidement passer par la projection et qu'il demeure difficile d'utiliser à bon escient leur ressenti dans la relation.

Ainsi la compréhension des émotions emmène les ES à reconsidérer leur intervention.

Dumont (2010) explique le processus d'accordage qui renvoie à la notion de « bonne posture » développée dans le chapitre précédent. L'aidant·e, dans son approche, doit établir une relation dont la distance est assez suffisante pour laisser place à la confiance, la sécurité, à l'authenticité sans tomber dans le fusionnel. Cependant, comme dans toute relation, il peut arriver que l'émotion soit beaucoup plus significative. Il se peut également, comme le dit Dumont, que : « l'expression de l'émotion vient signifier à l'autre que la relation éducative arrive à un point de rupture, où le vivre ensemble n'est plus possible en ces termes, ou plus souhaitable. » (Dumont, 2010, p.153). Dans ce cas-là, l'émotion attire l'attention de l'autre en lui annonçant que la séparation est inévitable, voire indispensable.

Dans le rôle de l'aidant·e, l'émotion n'est pas reçue passivement. Au contraire, elle permet de prendre position selon le contexte, c'est-à-dire quelles sont les limites de l'autre, quelles sont les informations qui font sens. L'émotion a donc un rôle de vecteur d'information de soi par rapport aux autres et par rapport au monde. C'est tout le challenge de l'aidant·e, employer ces émotions, leurs significations pour avancer dans la relation. Comme le dit Dumont, en se référant aux aidant·e·s l'important est de « travailler avec ce qu'ils [ou elles] sont, beaucoup plus qu'avec ce qu'ils [ou elles] savent ». (Dumont, 2010, p.154)

6.3.1 La gestion des émotions

La nature d'une relation entre l'aidant·e et l'aidé·e est particulière, comme évoqué précédemment, car la finalité repose sur la bonne distance.

Les émotions ont un rôle considérable dans la position professionnelle selon les contextes auxquels les aidant·e·s sont confronté·e·s. La relation entretenue avec l'aidé·e influence le travail réalisé. Boujut (2005) l'explique en prenant comme exemple les étudiant·e·s en stage. En effet, nous pouvons faire un parallèle entre apprenant·e·s et ES formé·e·s, bien que les ES aient davantage d'outils pour faire face:

> « Les étudiants sont très souvent sollicités, au cours de leurs expériences de stage, pour réfléchir et prendre conscience de l'importance de la dimension relationnelle de leur travail parce qu'elle met potentiellement en difficulté leur position et leur autorité professionnelles. La valorisation de ces expériences de stages s'explique par le fait que la relation au public

> déstabilise voire bouleverse les principes canoniques appris à l'école durant la formation ». (Boujut, 2005, p.144)

Cet extrait rejoint la pensée de Dumont (2010) qui soutient que l'important est de travailler avec ce que les aidant·e·s sont, plutôt qu'avec ce qu'elles ou ils savent.

6.4 **Résumé**

- ✓ L'empathie est la base des rapports sociaux. Elle signifie « sentir de l'intérieur » et permet à l'aidant·e de se rapprocher de l'aidé·e dans sa perception et dans son ressenti.
- ✓ Les émotions traduisent un sentiment de plaisir ou de déplaisir. Elles se manifestent de manière comportementale, notamment dans les expressions faciales.
- ✓ Les émotions définissent le tempérament et les traits de caractère de l'individu.
- ✓ Les émotions ont une fonction d'adaptation et une fonction organisationnelle. Elles conduisent à définir des problèmes, à élaborer des hypothèses de compréhension et d'intervention.
- ✓ L'aidant·e doit parvenir à se situer entre l'empathie et la neutralité.

7 Ressources et compétences

Notre question de recherche indique la notion de ressources. Dans le but de comprendre ce que ce concept implique, nous le développons dans ce chapitre.

Le dictionnaire de la langue française Larousse en ligne (2015) propose des domaines de définitions comme les ressources financières et matérielles. Par ailleurs, voici la définition se rapprochant le plus au sens que nous recherchons : « Possibilités d'action de quelqu'un, moyens intellectuels dont il dispose : *C'est un homme plein de ressources.* »

Cette définition nous permet de donner une première orientation au concept de ressources, mais nous approfondissons ce thème grâce aux écrits de différents auteurs, notamment Guy Le Boterf.

7.1 Compétences

La notion de compétence est ancrée dans le vocabulaire depuis la fin du XV^{e} siècle, qui désignait la légitimité et l'autorité conférées aux institutions pour traiter de problèmes déterminés. La notion a évolué et sa signification s'est rapprochée du niveau individuel et désigne depuis le XVIII^{e} siècle les capacités issues d'un savoir et d'une expérience. (Bronckart, Dolz, 2002)

De manière générale, il semblerait que chacun soit d'accord de définir la compétence comme étant la capacité à produire une conduite dans un domaine donné. Cette notion fait référence à la construction interne de l'individu, c'est-à-dire au pouvoir et au vouloir dont il dispose. En d'autres termes, la compétence caractérise les capacités de chacun pour atteindre les exigences de l'entreprise. La compétence ne réside pas dans les ressources mais dans leur mobilisation. (Dolz et Ollagnier, 2002)

Quant à Guy Le Boterf il propose de « traiter la compétence comme un processus et non comme une somme de ressources. » (Le Boterf, 2010, p.16) Il sous-entend que la compétence est une somme de savoirs, de savoir-faire et de savoir-être, mais qu'elle n'est pas une addition de ressources. En effet, chaque élément est modifié par les autres. Il ajoute à cette explication qu'un bon travailleur n'est pas seulement un travailleur doté de beaucoup de compétences, mais il doit savoir les utiliser. Il illustre cette explication à l'aide d'un exemple :

> « […] savoir rouler en bicyclette sur une route suppose de savoir pédaler, de savoir freiner, de savoir accélérer, de connaître le code de la route… Il est possible de décomposer ces savoir-faire élémentaires, mais la compétence globale (savoir rouler en vélo sur une route) ne se réduit pas à cette addition. Il existe une dynamique interactionnelle entre ces éléments. » (Le Boterf, 2010, p.17)

Pour la recherche de notre travail, Nous avons jugé pertinent d'intégrer les définitions « d'être compétent » et « d'avoir des compétences » proposées par Guy Le Boterf. L'auteur explique, être compétent :

> « […] c'est être capable d'agir et de réussir avec pertinence et compétence dans une situation de travail (activité à réaliser, événement auquel il faut faire face, problème à résoudre, projet à réaliser…). C'est mettre en œuvre une *pratique professionnelle* pertinente tout en mobilisant une *combinatoire appropriée de ressources* (connaissances, savoir-faire, comportements, modes de raisonnement…). » (Le Boterf, 2010, p.21)

Par ailleurs, « avoir des compétences, c'est avoir des *ressources* (connaissances, savoir-faire, méthodes de raisonnement, aptitudes physiques, aptitudes comportementales…) pour agir avec compétence. Avoir des ressources est donc une condition nécessaire mais non suffisante pour agir avec compétence. » (Le Boterf, 2010, p.21)

En résumé, les compétences sont construites par les connaissances, théoriques ou pratiques, par la mobilisation de savoirs parfois ressources dans l'action, en ayant une bonne représentation de la situation et de ses performances. (Dolz et Ollagnier, 2002) De plus, agir avec compétences, c'est être capable de mobiliser des ressources personnelles (connaissances, savoir-faire, qualités, expériences, culture) avec un ensemble de support (collègues, experts). (Le Boterf, 2010)

7.2 Ressources

Par ailleurs, dans le but de préciser la notion de ressource, Le Boterf (2010) affirme que la ressource compte plusieurs finalités, c'est-à-dire qu'il classe les ressources en six catégories.

7.2.1 Ressources pour comprendre

Les ressources pour comprendre sont utiles pour diagnostiquer une situation à problème, un phénomène, un événement, etc. En effet, elles permettent d'analyser la situation dans son entier et offrent la possibilité de savoir comment agir face à un problème. Ces ressources regroupent des savoirs théoriques, des démarches intellectuelles et cognitives.

7.2.2 Ressources pour agir sur mesure

Les ressources pour agir sur mesure permettent d'adapter les actions d'un contexte donné sur un autre contexte. Elles aident également à poser un cadre temporel, c'est-à-dire à décider quand intervenir ou quand arrêter. Ces ressources sont représentées par les savoirs de l'organisation du travail, sur la réglementation du lieu de travail, sur sa culture, sur son histoire ou sur son équipe.

7.2.3 Ressources pour opérer et persévérer

Cette catégorie de ressources permet de réaliser des actions. En d'autres termes, elles se retrouvent dans des savoir-faire méthodologiques, instrumentaux, techniques ; dans les savoir-y-faire (trucs et astuces) ; dans les leçons tirées d'expérience ; dans les capacités de gestion du stress, les ressources physiques et physiologiques. Ces ressources sont développées dans l'action.

7.2.4 Ressources pour coopérer

Les ressources pour coopérer se réfèrent aux liens nécessaires afin d'atteindre son propre objectif ou pour aider l'autre à atteindre ses objectifs. En d'autres termes, elles permettent d'atteindre les objectifs individuels d'une part et les objectifs collectifs d'autre part. Elles se retrouvent dans des savoirs sur les processus, sur l'organisation du travail et la distribution des rôles ; dans des savoir-faire relationnels comme le travail en équipe ; dans des capacités relationnelles englobant l'écoute, l'empathie, etc.

7.2.5 Ressources pour progresser

Les rôles des ressources pour progresser sont nombreux. Elles permettent d'éviter de répéter une erreur, d'évoluer, de s'adapter, d'acquérir de nouvelles compétences. Ces ressources sont représentées par les capacités d'apprentissage, la capacité de réflexion critique, les capacités d'imagination, les savoir-faire en créativité, les savoir-faire d'échange et de mutualisation des pratiques.

7.2.6 Ressources de guidage

Finalement, les ressources de guidage tentent de guider les pratiques. Le guidage peut être émotionnel, cognitif, professionnel ou éthique.

7.3 Lien avec notre travail

La ressource est un terme général qui peut se séparer en plusieurs catégories comme nous venons de le voir. Il existe donc différents types de ressources qui sont les connaissances, le savoir-faire, les qualités, les expériences, la culture, etc. De plus, elles présentent plusieurs finalités grâce à différents supports comme les collègues ou des expert·e·s.

Ce chapitre nous permet de clarifier les différentes fonctions des ressources. Ainsi nous pouvons les identifier dans les discours des personnes interrogées.

8 Hypothèses

Suite à nos lectures, nous proposons plusieurs hypothèses que nous souhaitons vérifier grâce à notre analyse.

L'ES identifie lorsqu'elle ou il se trouve en situation de résonance.

Dans ce cas, l'ES observe et prend conscience que le discours du sujet écouté lui rappelle sa propre histoire. Si l'émotion ressentie est trop intense, l'entretien doit être interrompu et elle ou il peut se questionner sur les raisons qui provoquent une telle réaction. En d'autres termes, elle ou il peut rechercher et comprendre la nature de cette résonance. Prendre du recul sur la situation en ayant conscience des émotions et en les acceptant évite à l'ES d'être envahi·e par les émotions lors d'entretiens individuels.

L'ES est capable de poursuivre l'entretien lorsqu'elle ou il identifie ses résonances.

L'ES parvient à mobiliser certaines ressources dans le cas où elle ou il a pris conscience de ses résonances dans la relation. Certains souvenirs et émotions apparaissent, mais l'ES est capable de mener jusqu'à terme l'entretien.

L'ES utilise ses résonances pour accompagner l'aidé·e dans une relation d'aide.

L'ES est parvenu·e à identifier ses résonances en entretien et les mobilisent dans la relation d'aide. Dans ce cas, le souvenir est compris et accepté par l'ES, c'est pourquoi elle ou il peut s'en servir comme ressource, comme exemple de piste d'intervention ou comme outil pour accompagner la ou le bénéficiaire en entretien.

L'ES considère ses résonances comme une ressource.

L'ES a pris soin et/ou totalement accepté l'événement qui fait résonance. Ainsi, des compétences paraissent lors des rencontres avec les personnes aidées. Les compétences sont mobilisées et utilisées à bon escient par l'ES dans ses interventions auprès des bénéficiaires. Dans ce cas, l'ES est en parfaite conscience de la situation. Cette hypothèse est, en effet, soutenue par Debras et Renard (2008) en affirmant que « Pour accueillir l'autre là où il est, il s'agit donc sûrement de se décentrer mais nous pensons que, paradoxalement, cette décentration commence par un recentrement sur son vécu « brut », sur ce qu'on éprouve en situation relationnelle avec l'autre ou les autres. » De plus, ils affirment que laisser place à son vécu émotionnel permet « de se dégager progressivement de celui-ci pour construire peu à peu une position plus adéquate dans la pratique. […] » (Debras, Renard, 2008, p.50)

Les résonances doivent avoir été « traitées » par l'ES pour qu'elles puissent servir dans la relation d'aide en tant que ressource. L'ES a fait au préalable un travail sur elle-même ou lui-même et est parvenu·e à régler les épisodes, les souvenirs vécus

de manière traumatisante ou non. Ainsi, elle ou il est en mesure d’utiliser son histoire dans son domaine d’activité.

9 Méthodologie

9.1 Terrain de recherche

Nous estimons que toutes les personnes exerçant dans la relation d'aide sont amenées à ressentir des résonances. La résonance est propre à chacun·e et la population cible ne semble pas l'influencer. En effet, ce n'est pas forcément la population prise en charge qui provoque la résonance, mais l'interaction entre l'aidant·e et la population. Cette recherche est centrée sur les ES, c'est pour cette raison que nous souhaitons les interroger de milieux tout à fait différents.

Pour ce faire, nous avons interrogé sept ES. Nous n'avons pas pris en compte la question de genre pour ce présent travail, car nous estimons que cette dimension pourrait être l'objet d'une tout autre étude. De plus, n'ayant pas interrogé de façon équitable des hommes et des femmes, nous ne pouvons pas en tirer de conclusion.

9.2 Echantillon

Notre recherche se base sur des ES formé·e·s, c'est la raison pour laquelle nous avons décidé d'émettre les critères ci-dessous :

- La personne est formée, pas obligatoirement diplômée, a suivi la filière « éducation sociale » et occupe un poste d'éducatrice ou d'éducateur ;
- Nous ne prenons pas en compte les critères de genre ;
- La personne formée est au bénéfice d'au moins cinq ans d'expérience ;
- La personne formée est expérimentée dans les entretiens ;
- La personne formée porte un intérêt pour notre sujet et est d'accord de répondre à nos questions.

9.3 Entretien semi-directif

Pour cette recherche, nous avons récolté nos informations sous forme d'entretiens avec nos interviewé·e·s. Les entretiens étaient semi-directifs afin de permettre aux ES de s'exprimer pleinement tout en nous laissant la possibilité d'intervenir lorsque les réponses étaient trop éloignées du sujet. Les deux auteures de ce travail ont participé aux entretiens.

Le sujet des résonances a nécessité des entretiens afin d'amener des réponses complètes et précises. Cela permettait aux réponses de s'inscrire dans une perspective qualitative. Par ailleurs, l'entretien a permis d'approfondir clairement le sujet et de rebondir sur les points essentiels. L'entretien a apporté un rapport plus proche entre l'interrogé·e et nous-mêmes.

Par ailleurs, les questions ont été préparées à l'avance dans le but de les poser de manière neutre et de ne pas influencer la réponse de la personne interrogée. De

plus, nous avions identifié les questions les plus importantes à absolument poser au cas où l'entretien devait se terminer plus tôt que prévu.

Finalement, chacun·e a été informé·e à l'avance du sujet et des conditions :

- ❖ L'entretien est confidentiel ;
- ❖ L'interviewé·e n'est pas identifiable dans notre travail ;
- ❖ L'entretien est enregistré pour permettre une retranscription et supprimé ensuite ;
- ❖ L'entretien se déroule durant environ une heure.

9.4 Ethique de notre recherche

Plusieurs précautions ont été prises concernant l'éthique de la recherche scientifique en travail social pour cette recherche. Tout d'abord, les personnes interviewées étaient enregistrées avec leur consentement afin de respecter au mieux leurs propos. De cette manière, les citations figurant dans notre analyse sont identiques puisqu'elles ont été retranscrites fidèlement afin de ne pas les dénaturer.

Concernant la prise de contact, nous avons pris le soin d'expliquer aux personnes rencontrées le contexte de notre travail en garantissant leur anonymat. Nous nous engageons à respecter la confidentialité de ces personnes, c'est pourquoi les données recueillies ont été détruites à la fin de cette recherche. Dans le même sens, peu d'informations sont données concernant l'identité ou le lieu de travail de chacun·e pour ne pas les reconnaître.

9.5 Déroulement des entretiens

Pour chaque entretien, nous nous sommes rendues sur le lieu de travail de l'ES interrogé·e. Dans un cas seulement, nous nous sommes rendues chez la personne pour des raisons pratiques. Avant les rencontres, nous avons préparé une grille d'entretien avec les questions que nous souhaitions poser. (Annexe 1)

À la suite de l'entretien, nous avons retranscris les données dans un premier temps tout en incluant des remarques de manière très générale. Dans un deuxième temps, nous avons conçu un tableau nous permettant de classer leurs réponses selon nos hypothèses. (Annexe 2) Finalement, nous avons relu l'entier des retranscriptions en surlignant chaque réponse se référant à nos hypothèses. Nous avons cependant constaté qu'il manquait une catégorie dans notre tableau, c'est-à-dire une case qui englobait tout ce à quoi nous n'avions pas pensé jusqu'à ce moment. C'est pourquoi nous avons ajouté la catégorie « des inclassables ». Cette catégorie nous a permis d'émettre de nouvelles hypothèses et de nouveaux questionnements.

Ensemble, nous avons mené les interviews sans se répartir de rôle. Nous constatons tout de même que chaque entretien était différent : parfois l'une le menait tandis que l'autre intervenait moins et vice versa.

De manière générale, nous remarquons que les récits des ES partaient d'une forte émotion. Chaque personne nous a confié des moments de sa vie plutôt difficile à gérer, qui ont souvent demandé un travail à effectuer sur soi. Ainsi, nous sommes étonnées à quel point la résonance peut être présente et évidente dans certaines situations. Les ressemblances entre l'aidant·e et l'aidé·e sont flagrantes.

Les entretiens ont été un moment de partage et d'échange plus ou moins chargés émotionnellement. Les récits des ES ont fortement enrichi notre regard sur le concept des résonances, ainsi que sur le métier d'ES. Issues de milieux différents, nos données sont riches et diversifiées. Il nous a parfois été difficile de recentrer la discussion en rapport avec notre grille d'entretien. Lorsque certains ES racontaient leur résonance, elles ou ils s'égaraient de notre fil conducteur en développant leurs dires, toutefois intéressants et utiles. Lorsque ce cas de figure se présentait, nous utilisions la relance comme moyen de recadrage. Nous devions, cependant, être attentives à ne pas perdre des informations précieuses, car notre objectif est de connaître les conditions pour que la résonance soit employable dans la relation d'aide. Comme expliqué préalablement, les différentes thématiques étaient représentées dans notre grille d'entretien, mais nous restions conscientes que de nouveaux aspects allaient apparaître.

Les entretiens duraient entre une heure et une heure et demie. Les différentes personnes concernées ont montré un fort intérêt pour notre question de recherche et nous ont apporté des éléments très captivants. Etant réellement investies, les personnes interrogées ont parfois montré des émotions. Cela a également impliqué des résonances chez nous. En effet, certains sujets ont éveillé en nous des souvenirs. Dans un cas, nous l'avons signalé à la personne interrogée. Le fait d'avoir mis l'ES au courant de nos résonances a permis une ouverture sur un autre sujet et a permis, à notre sens, de créer un lien privilégié grâce auquel nous avons repéré une certaine transparence de la personne qui n'a pas hésité à se confier.

Cette exploration auprès des ES nous a offert un grand nombre d'informations. Toutes les informations ne sont malheureusement pas traitées, car leur analyse porterait sur des dimensions que nous n'avons pas prises en compte. Les éléments observables comme le non-verbal ou la posture de la personne ne sont pas relevées de manière systématique, cependant, dans certains cas, ces éléments nous ont permis d'émettre des réflexions qui figurent dans la description des interviews.

9.5.1 Brève description des personnes interviewées

Nous avons eu l'occasion d'interviewer sept personnes dans le cadre de leur travail pour recueillir des réponses à notre question. Nous étions d'abord stressées à l'idée de mener le premier entretien puisqu'il s'agissait d'un exercice nouveau pour nous. En effet, interroger des personnes sur leur pratique et surtout sur un sujet qui amène à parler d'événements personnels, allant parfois jusqu'à la confidence, nous ordonnait d'adopter une posture de non-jugement et d'accueillir chaque propos de la

personne.De manière générale, nous avons été surprises et ravies de remarquer combien les personnes relataient volontiers leurs expériences en allant parfois jusqu'à la confidence.

9.5.1.1 L'entretien n°1

Notre premier entretien a été une grande découverte pour nous, car pour la première fois nous explorions notre question et nous découvrions des réponses. Dès le premier entretien, nous avons écouté les propos tout en rebondissant sur ce qui était évoqué en ciblant les questions selon notre recherche.

Ce premier entretien nous a permis de prendre en compte un critère que nous ignorions : celui du non-verbal. En effet, en fonction des événements évoqués, nous constations des réactions sur la personne comme des rougeurs, des grattements, des haussements de voix. C'est seulement à la suite de l'entretien que nous avons réfléchi à cette dimension et que nous avons réalisé que nous avions ignoré ces indices. En effet, nous aurions pu lui faire part de ces constats pour en tirer des réponses. Nous avons alors choisi d'observer ce paramètre s'il se présentait à nouveau.

9.5.1.2 L'entretien n°2

Le second entretien était plus bref que les autres. La personne avait de la difficulté à développer ses réponses malgré nos multiples essais. Elle semblait toutefois détendue et à l'aise avec son histoire de vie. Elle semblait éprouver du plaisir à nous recevoir et ainsi pouvoir nous aider dans notre recherche. Nous avons donc émis l'hypothèse qu'elle était éventuellement de nature réservée. Elle nous parlait d'une voix douce et apaisée.

9.5.1.3 L'entretien n°3

En arrivant, nous avons remarqué une personne plutôt stressée. Ce stress s'est apaisé au fur et à mesure des minutes qui passaient.

L'ES est parvenue à nous faire part de sa situation avec recul. En effet, nous n'avons pas constaté d'émotions particulières. La personne avait eu recours à une psychothérapie, ce qui lui permettait de nous partager son expérience en comprenant tout à fait pourquoi elle réagissait de telle manière et à quels éléments elle devait rester attentive pour ne pas se mettre en colère.

9.5.1.4 L'entretien n°4

Nous sommes arrivées devant une personne très accueillante et usant de son humour dès les premiers moments.

La personne nous a confié des moments émotionnellement forts de sa vie. La situation a été décrite avec beaucoup de détails, ce qui nous a permis de bien comprendre le contexte et ainsi de suivre la personne dans toutes ses démarches et

réflexions. Des confidences de sa vie privée nous ont permis d'imaginer dans quelle dynamique l'ES évoluait lors de ses résonances.

La personne a beaucoup usé des colloques en équipe afin de travailler sur sa situation d'une part et a également fait recours à la supervision d'autre part. Sa façon de réfléchir et de relater les événements nous ont semblé authentiques et les réflexions amenées sur sa propre personne nous ont permis de remarquer une certaine humilité.

9.5.1.5 L'entretien n°5

Cette interview a été difficile à mener. Nous avions de la difficulté à faire des liens entre ce qui était relaté et notre sujet de recherche. Dans ce cas, nous remarquons qu'une d'entre nous a quasiment mené l'entretien dans son entier tandis que l'autre ne parvenait pas à trouver le bon angle pour intervenir.

De manière générale, nous avons ressenti une certaine différence entre ce qui était confié par l'ES et ce qui était ressenti. Nous avons constaté certaines incohérences, ce qui a retenu notre attention d'une part, mais qui nous a troublées d'autre part. Il était difficile pour nous d'explorer les dires de la personne. Bien qu'en lui demandant à la fin de l'interview des précisions sur son verbal et son non-verbal, la réponse paraissait incohérente. Nous émettons l'hypothèse que l'interrogé·e était sur la retenue.

9.5.1.6 L'entretien n°6

L'ES semblait parler avec beaucoup de recul et avec beaucoup de facilités. La personne nous a semblé cohérente, sans montrer de difficultés à évoquer le sujet de résonance. Elle s'est rapidement dévoilée en fournissant beaucoup de détails, ce qui nous a permis d'explorer la question de manière approfondie. C'est la raison pour laquelle l'interview a duré plus longtemps que prévu.

Cet entretien a été le premier qui nous a relevé un schéma tout à fait différent des autres. La personne a vécu une expérience personnelle négative et c'est à partir de ce moment qu'elle a choisi l'orientation de son métier. De ce fait, à chaque entretien où elle rencontre une personne, elle se sent en résonance.

9.5.1.7 L'entretien n°7

La personne interrogée était plutôt réservée. Elle a eu de la difficulté à justifier le choix de son expérience relatée. Elle nous a clairement dit qu'elle ne souhaitait pas tout nous raconter. Cette retenue a rendu l'exercice difficile pour nous. En effet, comprendre en quoi le sujet lui faisait résonance n'était pas évident. Nous avons remarqué une certaine pudeur qui ne nous a pas permis d'insister. Nous ne nous sommes pas permises d'aller plus loin, c'est pourquoi l'interview était plus courte que les autres.

10 Vérification des hypothèses

10.1 Hypothèse 1

L'ES identifie lorsqu'elle ou il se trouve en situation de résonance.

10.1.1 L'ES a conscience de sa résonance

Afin de vérifier cette hypothèse, nous avons choisi d'explorer à travers nos entretiens la conscientisation ou non de la résonance chez l'ES.

La majorité des ES interviewé·e·s révèlent reconnaître la résonance durant l'entretien d'une manière consciente, c'est-à-dire que lors de l'entretien le discours que reçoit l'ES ne lui est pas indifférent. « Donc tout ça résonnait en moi, car ce sont des choses que je connais » (Entretien 1) ou encore « Je ne les ai pas vécues de la même façon, mais j'ai ce regard et je ne peux pas me dire que je ne comprends pas tout ce que ça signifie » (Entretien 3) sont deux citations tirées des entretiens qui illustrent parfaitement ce processus conscients de repérage de la résonance. Une troisième personne apporte une nuance en affirmant : « Oui j'en avais conscience parce qu'il y a eu tout ce travail ». (Entretien 4) Cela démontre que la résonance est identifiée grâce à un travail effectué auparavant.

Par contre, une personne nous confie ne pas avoir repéré la résonance sur le moment. C'est en y réfléchissant avec ses collègues et par le biais d'exercices vus en cours que l'ES en a pris conscience.

10.1.2 L'ES cherche la nature de sa résonance

Suite à nos interviews, nous constatons que la majorité des ES interrogé·e·s ont mis en place des moyens afin de chercher la nature de leur résonance et d'entreprendre un travail. En effet, leurs résonances provoquent des biais dans leur prise en charge, ce qui leur permet de se questionner. Les biais constatés sont les suivants :

- Prendre un rôle qui n'est pas celui de l'ES ;
- Se sentir épuisé·e ;
- S'investir considérablement ;
- Dépasser le stade de l'empathie ;
- Juger ;
- Se trouver dans une impasse ;
- Perdre le fil rouge de l'objectif ;
- Eprouver de la tristesse.

Lorsque l'ES est investi·e émotionnellement, être empathique et avoir un regard professionnel deviennent compliqués en relation d'aide. Cela revient à dire que les compétences usuelles de l'ES sont remises en cause. Ce que nous appelons compétences usuelles sont les compétences non-exhaustives développées dans la

théorie : l'ouverture et le non-jugement, l'empathie, la gestion de l'investissement, la gestion des émotions, l'élaboration d'hypothèses.

Ces propos témoignent de quelle manière le rôle de l'ES est modifié en frôlant l'épuisement et en se surinvestissant lorsqu'il y a des émotions :

> « J'avais cette envie de la sauver. Et j'ai pris conscience que j'en faisais trop dans cette situation. Quand elle est revenue, la question s'est posée pour savoir si je la reprenais ou pas puisque cette situation m'avait beaucoup épuisée. Mais j'ai dit que je la reprenais pour apprendre à travailler sur ça et je trouvais important que je puisse poursuivre. Je n'avais pas envie de lâcher et il y a des choses en moi que je veux travailler. » (Entretien 1)

Nous constatons que certaines émotions ont un impact dans l'intervention de l'ES. En effet, selon les propos des personnes interrogées, l'émotion donne l'envie de s'impliquer pour la personne jusqu'au point d'adopter un rôle qui n'est plus le sien comme celui de sauveuse ou de sauveur. En voici un exemple :

> « Moi, je suis la sauveuse ; elle se met en position de victime honnêtement, parce que dans les entretiens elle est toujours victime de quelque chose. Et son copain, qui est là aussi, l'enfonce encore plus parce qu'il ne l'aide pas beaucoup. J'ai mis ça au clair avec elle et je lui ai dit que cette manière de travailler ne me convenait pas et que notre collaboration allait changer. » (Entretien 1)

Dans ce cas, nous pouvons clairement identifier le triangle dramatique écrit par le Dr. Stephen Karpman (cité par Agnèse et Lefeuvre 2014) qui prend en compte trois protagonistes : persécuteur, victime et sauveteur.

Ainsi, l'ES souhaite s'investir davantage dans la relation afin d'amener la personne aidée vers un meilleur équilibre. En s'investissant de cette manière, l'ES dépasse le stade de l'empathie :

> « J'avais l'impression d'aller assez loin dans l'empathie, dans l'écoute. Il semblait que par moment j'étais dans la compréhension, la congruence de ce qui arrivait. J'aurais voulu être dans l'empathie mais j'avais de la peine et ça m'énervait. » (Entretien 4)

Au contraire, l'ES peut également avoir de la difficulté à être empathique lorsque de fortes émotions sont présentes et la barrière du non-jugement peut être franchie : « C'était difficile pour moi de ne pas juger son comportement et de la comprendre. Je n'arrivais pas à être empathique. » (Entretien 1)

10.1.3 L'ES poursuit l'entretien

Pour certaines des personnes interviewées, la résonance a conduit à un tout autre schéma que nous n'avions pas pris en compte lors de la formulation des hypothèses. Nous avions émis l'hypothèse que l'ES ne peut pas poursuivre l'entretien lors de l'identification de la résonance pour diverses raisons, or celle-ci est contrée. Chaque ES interrogé·e affirme avoir poursuivi l'entretien. Dans un cas de figure, la résonance a occasionné l'envie d'approfondir cette réaction : « Je n'ai pas envie de lâcher et il y a des choses en moi que je veux travailler ». (Entretien 1) Cela démontre que la résonance provoque l'envie de comprendre et de travailler sur soi. Cela confirme que les ES sont à la recherche de la nature de leur résonance pour comprendre et prendre du recul sur la situation.

10.1.4 Récapitulatif

- ✓ Six entretiens ont révélé que la résonance est consciente pendant l'entretien.
- ✓ La résonance suscite un intérêt particulier : celui de comprendre et de travailler sur les phénomènes qu'elle a engendrés.
- ✓ Plusieurs raisons distinctes ont amené les ES à entreprendre un travail sur le vécu. Il s'agit d'épuisement, de sentiment d'impuissance ou de tristesse, de la perte de la bonne distance.

10.2 Hypothèse 2

L'ES est capable de poursuivre l'entretien lorsqu'elle ou il identifie ses résonances.

Parmi les éléments engendrés par la résonance, nous émettons l'hypothèse que l'ES reconnaît l'émotion en lien avec la situation et sait d'où elle vient. La théorie nous indique que la résonance provoque des émotions. Dans ce chapitre, nous répertorions quelles émotions sont vécues par les ES.

10.2.1 L'agacement, la colère

Trois ES expliquent être agacé·e·s et même ressentir de la colère lors de leur situation de résonance. Deux l'expliquent par le fait que la personne aidée ne réagisse pas de la même façon qu'elle ou lui dans une même situation. En d'autres termes, si l'ES est parvenu·e à mobiliser des ressources ou à adopter des comportements pour faire face à une situation et que la personne aidée n'y parvient pas, un sentiment d'agacement peut s'instaurer. Pour l'illustrer, voici les propos d'une personne interrogée :

> « Cela m'énervait de voir qu'elle se laissait abattre et qu'elle n'arrivait pas à rebondir. C'était difficile pour moi, car elle ne réagissait pas du tout comme moi. C'est pour ça que je dis que ce n'était pas aidant d'avoir vécu la même chose. Je n'arrivais pas à être empathique. » (Entretien 1)

Dans le même sens, un agacement peut survenir lorsque des différences de valeurs (dans ce cas, des valeurs familiales) entrent en jeu. Plus précisément, lorsque l'ES adopte une manière de faire selon ses propres valeurs, il est difficile de concevoir une autre manière d'agir : « C'est l'image que j'ai des parents. Moi, j'avais un modèle que j'appliquais et qui fait que je me disais bon sang si vous vous positionnez d'une manière plus forte, au moins vous serez en accord avec vous-mêmes. » (Entretien 4)

Cet exemple est contraire à la théorie exposée plus tôt où les auteurs affirment que les TS sont capables de s'adapter à la personne reçue en toutes circonstances, c'est-à-dire quelle que soit son histoire de vie, son bagage culturel. Dans ce cas, la résonance et les émotions modifient la posture des ES.

La troisième personne évoque cette notion d'agacement de manière différente. En effet, l'ES en question ressentait beaucoup de colère vis-à-vis de sa mère à une période donnée. En recevant une dame qui ressemble à sa maman, l'ES relève :

> « Je dois apprendre à gérer dans ce genre de situation, ce genre d'entretien, c'est être consciente que Madame pourra peut-être plus m'agacer. Être consciente que ça va me ramener à des choses que j'ai vécues et qui m'ont fait souffrir, je dois rester attentive. Il faut toujours essayer de rester très professionnelle, de garder la distance parce que sinon je pourrai risquer de me sentir agacée par Madame.» (Entretien 3)

10.2.2 La peur

Dans une des interviews, la crainte est ressentie : « J'avais peur qu'elle ne revienne plus ». (Entretien 1) Par ces propos, l'ES affirme avoir peur que la personne interrompe le suivi, alors qu'elle désirait véritablement lui venir en aide. L'ES confirme que beaucoup de personnes manquent les rendez-vous et c'est plutôt de l'indifférence qui est ressentie généralement. Dans ce cas, nous constatons qu'une forte implication émotionnelle engendre des inquiétudes.

10.2.3 L'empathie

Trois personnes affirment gérer leurs émotions face aux personnes aidées. L'une affirme :

> « Je ressens de l'empathie. Je ne sais pas si c'est une émotion. C'est une grande empathie en me disant que c'est quelque chose que je connais. Et lui, il avait un temps de retard, alors je pouvais l'aider. Je le comprends parce que j'ai ressenti la même chose dans ma chair. » (Entretien 6)

L'autre explique cette notion d'empathie du fait que : « Je me reconnais en lui. Il évolue petit à petit et moi aussi. On va dans le même sens. » (Entretien 2)

Plus tôt dans cette recherche, nous évoquons l'indispensabilité d'être empathique dans la relation d'aide. Cet outil permet en effet de pouvoir se rapprocher de l'autre au travers de sa réalité et de ses ressentis.

10.2.4 La tristesse

Deux ES évoquent la tristesse lors de leur situation de résonance. Une personne nous confie dans un premier temps être touchée par l'aidé·e. Après plusieurs questions, elle affirme « ça me rend triste de voir ce jeune si fragile, si apeuré par la relation. » (Entretien 7) Cette tristesse provient du fait qu'elle se reconnaît dans cette description. L'autre se décrit comme « forte, sûre de moi, j'avais l'impression de gérer, et j'ai découvert cette fragilité. » (Entretien 5)

Suite à nos entretiens, nous ne pouvons confirmer ou infirmer l'hypothèse que nous avions émise au départ, car nous ne savons pas si l'ES connait la provenance de ces émotions. Par ailleurs, nous pouvons faire un lien avec la théorie d'Udressy et Golay concernant la gestion des émotions. En effet, l'émotion, au départ, ne sert pas pour la relation d'aide, car elle place l'ES dans une situation d'impuissance. C'est ce que les propos issus des entretiens illustrent. Puis par la suite, l'ES change de regard sur sa pratique et cette émotion intensément vécue amène l'ES à reconsidérer sa pratique et son intervention.

10.2.5 La résonance comme moteur

Lorsque l'ES ressent une émotion tout en ayant une certaine distance, la résonance devient alors un moteur à la relation :

> « Il est très important d'être conscient du processus émotionnel que nous-mêmes avons eu dans nos familles pour pouvoir gérer émotionnellement lorsqu'on est face à un jeune qui peut-être a vécu la même chose. Ce ne sera jamais un copié-collé, mais on verra des similitudes. Et puis, si on a pris une distance et qu'on a fait tout un travail sur soi, on va pouvoir travailler différemment. » (Entretien 3)

Concernant l'hypothèse de départ, nous faisons le postulat que l'ES parvient à poursuivre l'entretien grâce à des ressources préexistantes à la résonance.

L'ES dispose de ressources qu'elles ou ils mobilisent pour assurer le suivi. C'est une hypothèse qui se confirme, car seulement une personne interviewée a mis un terme au suivi. Les propos recueillis suivants démontrent qu'une des ressources première est l'équipe : « …en parler avec les collègues et prendre encore du temps par après pour mieux se préparer à un prochain entretien » (Entretien 7), « on travaille en coréférence donc on travaille beaucoup ensemble. On sait accueillir un collègue qui exprime qu'il se sent mal et qu'il s'est senti incompétent dans une situation. On sait accueillir ce genre de remarque » (Entretien 7) ou encore « on a travaillé ça en supervision ». (Entretien 7) Dans ces cas-là, l'équipe n'aide pas directement pendant la situation de résonance en entretien, mais nous pouvons suggérer l'hypothèse que l'ES sait que l'équipe la ou le soutiendra après et que cette aide est suffisante pour poursuivre.

De manière générale, une ressource qui ressort particulièrement est le recours à une tierce personne que ce soit par la supervision, par la psychothérapie, par le travail en équipe ou par l'hypnose. Nous notons tout de même une différence se rapportant au moment où le travail a été entrepris. Deux groupes peuvent se distinguer de cette catégorie. Le premier s'agit des personnes ayant un certain vécu et à partir de celui-ci mettent en place toute une stratégie d'intervention pour accompagner la personne. L'autre s'agit des ES ayant été confronté·e·s à une résonance et ont entrepris suite à celle-là un travail sur leur vécu.

10.2.6 Les degrés de résonance

Les ES évoquent des degrés selon l'ampleur de la résonance. La résonance pourrait être marquée par un événement traumatisant d'une manière plus ou moins forte. Voici une explication selon une personne interviewée :

> « Je ne parle pas de choses émotionnellement moins fortes, mais d'événements extrêmement puissants qui ont pu avoir un effet de traumatisme. Il y a des résonances moins puissantes, moins fortes, mais elles sont quand même présentes. C'est la sensation du sentiment vécu. Il y a des degrés de résonance différents et selon le degré nous réagissons de manière différente. On peut plus facilement se mettre à la place de l'autre si la résonance est plus forte. » (Entretien 3)

Par ailleurs, selon une personne interrogée, un fort degré de résonance peut entraver la relation d'aide si l'ES n'a pas pris le temps de faire un travail à ce sujet. Ces deux avis issus de témoignages différents se complètent parfaitement bien concernant la manière dont les ES réagissent face aux résonances.

10.2.7 L'ES interrompt le suivi

Une seule personne nous confie l'interruption non pas d'un entretien, mais d'un suivi. Nous ne pouvons pas faire de généralités pour un seul cas, mais nous constatons tout de même que l'interruption surgit lorsqu'il y a une trop forte résonance. Cela implique que l'ES vive une situation au même moment que la personne aidée. L'ES est donc très fortement engagé·e dans ses émotions et créer une relation d'aide avec la bonne distance devient compliqué :

> « Je lui ai dit que je ne savais pas jusqu'où je pouvais l'aider et peut-être envisager de passer la main à un collègue. Je lui ai demandé ça probablement par confort personnel. Cela me déstabilisait et me posait des problèmes. Je ne me sentais pas efficace, je me disais que je ne le touchais pas. Dès que je vais trop loin, il se braque. Et je me suis dit que ce n'était pas bon professionnellement. Ce serait mieux qu'il puisse s'exprimer. À un moment donné je me suis dit qu'il allait perdre son temps. Au final, par la force des choses, j'ai dit que je ne pouvais plus, je vivais exactement la même situation. C'était trop lourd pour que je puisse m'engager dans une relation d'aide avec ce jeune. Il a voulu avoir une explication, mais j'ai dit que je ne pouvais pas lui en donner, que ça me touchait trop personnellement. » (Entretien 4)

L'extrait témoigne comment l'ES peut se questionner sur ses propres compétences et sur sa notion d'efficacité, ce qui va l'angoisser dans sa prise en charge et lui faire perdre confiance dans sa pratique. En effet, l'entretien n'a pas été interrompu dû à la résonance. En revanche, le suivi l'a été, car la mission n'était plus respectée. L'ES raconte : « Je me suis centré sur les parents alors que mon mandat reposait sur le jeune. » (Entretien 4) Dans ce cas, la résonance peut complètement influencer l'ES et peut l'empêcher d'agrandir son champs de vision en restant focalisé sur son propre vécu. De ce fait, l'ES pose la focal au mauvais endroit. Suite à cette prise de conscience, l'ES en question a également cherché la nature de sa résonance en entreprenant un travail sur soi.

Nous pensons que l'interruption d'un suivi n'est pas synonyme d'échec, mais qu'il signifie quelque chose à l'ES. Dumont (2010) le soutient : « l'expression de l'émotion vient signifier à l'autre que la relation éducative arrive à un point de rupture, où le vive ensemble n'est plus possible en ces termes, ou plus souhaitable. » (Dumont, 2010, p.153)

10.2.8 Récapitulatif

- ✓ Quatre émotions sont ressorties des entretiens : la peur, la tristesse, l'empathie et la colère. Elles ne sont pas une aide au départ, car elles sortent l'ES de sa zone de confort. Cependant, ces émotions aident par la suite l'ES à reconsidérer sa pratique et son intervention.
- ✓ Seulement un·e ES sur sept a interrompu le suivi, car l'émotion, l'investissement et la résonnance étaient trop fortes.
- ✓ La conséquence qu'engendre la résonance dépend de son intensité.

10.3 **Hypothèse 3**

L'ES utilise ses résonances pour accompagner l'aidé·e dans une relation d'aide

La résonance sert pour des pistes d'intervention comme outils, directement tiré de l'expérience et du vécu de l'ES.

Toutes les personnes interrogées ont répondu favorablement à cette hypothèse. Chaque ES, à un moment ou à un autre, utilise son histoire pour donner des pistes, pour comprendre, pour accompagner la personne. Une personne laisse apparaître une nuance en spécifiant :

> « Oui, je peux leur faire part de mon histoire pour les orienter, mais comme quand je ne vis pas des choses, je donne des conseils. Pour moi, ça n'a pas plus de valeurs que je l'aie vécu parce que ça dépend des personnes. Peut-être que quelque chose m'a aidée et que ce ne sera pas le cas pour quelqu'un d'autre. » (Entretien 1)

Elle ajoute également :

> « Quand ça va dans le même sens que ce que je vis ou vécu, j'ai l'impression que ça m'aide à être en lien avec le client, de comprendre ce qu'il vit. Quand ça va à l'encontre et qu'il y a de grosses différences, ça ne m'aide pas. Je dois vraiment faire un gros travail sur moi d'empathie. Cela me demande plus et je me dis que j'aurais préféré ne pas vivre la même chose. » (Entretien 1)

10.3.1 Difficulté à créer le lien

Un des témoignages permet de pondérer cette hypothèse : « C'était difficile de créer un lien avec elle. Je n'ai pas été assez à l'écoute. » (Entretien 1) L'échange entre l'ES et l'aidé·e, ici, a eu un effet négatif, car comme la personne interviewée le dit, la création du lien était plus compliquée, car elle ne parvenait pas à se mettre à l'écoute de cette personne. En principe, nous relevons que le partage d'une situation favorise la communication et le lien, pour ce cas-là, il s'avère que non.

Cette difficulté à créer le lien peut engendrer des distorsions dans la posture professionnelle : « C'était difficile de ne pas juger son comportement et en même temps de la comprendre. Je n'arrivais pas à être empathique. » (Entretien 1)

10.3.2 La projection

Une autre personne insiste sur la notion de projection, c'est-à-dire qu'elle utilise son expérience si elle estime que c'est nécessaire pour la personne :

> « Je ferai prendre un contour différent du mien à ce jeune, parce que moi je n'avais pas réussi. J'ai utilisé ma propre expérience et j'ai essayé de l'adoucir un peu. Parce que moi j'étais plus dur. Avec lui, je lui disais de

> faire attention, de l'avertir sur les risques qu'il prenait. Mais j'ai réussi à le faire à partir du moment où j'ai réussi à oublier ce que j'avais moi-même vécu avec le soutien de mes collègues. Et je me suis dit que la clé était peut-être là. Je ne dois pas refaire avec cette personne ce que je n'ai pas réussi à faire moi-même avant. C'est là qu'on se dit qu'il faut faire attention à la barrière professionnelle/personnelle. » (Entretien 4)

10.3.3 La co-construction

L'ES sait qu'une stratégie peut fonctionner pour une personne, mais pas nécessairement pour une autre. C'est pour cette raison que la notion de co-construction est abordée dans les interviews. En effet, l'ES reste à l'écoute de la personne et la réflexion se fait ensemble : « Les pistes qui étaient adaptées pour moi ne sont pas forcément les bonnes pour les autres. » (Entretien 7)

L'important pour l'ES est de trouver un sens à faire part de son histoire à la personne aidée. Le but n'est pas d'inverser les rôles, mais d'apporter un soutien à la personne aidée :

> « Je lui ai raconté mon histoire. J'avais suffisamment confiance en cette personne et en la voyant si défaite et en ne se croyant pas normal, en se croyant foutu, je me suis dit que j'ai vécu ça et j'ai voulu faire quelque chose. Le but est de le remettre sur terre, lui dire qu'il n'est pas un extraterrestre, que ça arrive à des gens normaux. Il était tellement éclaté, je crois qu'il ne savait plus qui il était, ce qu'il devait faire, où aller. Pour ramasser les morceaux et replanter, ça va être utile que je fasse part de mon vécu. » (Entretien 6)

Une autre personne insiste sur la notion du sens qu'une thématique peut avoir sur l'ES et la personne aidée : « Ce thème a du sens pour moi, donc il va prendre du sens dans l'entretien que j'ai avec cette jeune. C'est un thème qui va nous rapprocher et qu'on va pouvoir utiliser comme fil rouge. » (Entretien 7) Cette personne utilise donc la résonance pour orienter l'entretien selon un thème (l'exclusion, le deuil, la timidité, etc.). Dans cette même direction, la résonance permet d'orienter la construction d'hypothèses et ainsi choisir l'orientation de la prise en charge : « Avec le concept de résonance, je pense qu'on investit plus : on y réfléchit plus dans la construction d'hypothèses. Pour que ça ait du sens, l'hypothèse, le thème et l'émotion doivent avoir une fonction pour le jeune et pour moi. » (Entretien 7) La résonance implique des thèmes et c'est ce qui permet à l'ES de l'utiliser à bon escient afin de construire la relation d'aide : « Si je n'ai rien à faire avec ça, il n'y a pas de résonance et c'est ça qui n'est pas évident. C'est le thème qui fait qu'on va pouvoir avancer un bout et qu'il y aura un assemblage. » (Entretien 7)

10.3.4 Récapitulatif

- ✓ Les ES se servent de leur vécu, de leur expérience pour proposer des pistes d'intervention ou des stratégies d'action.
- ✓ La stratégie issue du vécu est adaptée selon les demandes et les besoins de la personne aidée.
- ✓ L'ES doit conserver un rôle professionnel, malgré les similitudes de la situation.
- ✓ La résonance crée un lien entre deux personnes. Celui-ci va engendrer un thème que l'ES peut employer comme fil rouge pour poursuivre l'accompagnement et afin de formuler des hypothèses d'action qui font sens.

10.4 Hypothèse 4

L'ES considère ses résonances comme une ressource.

Au travers de cette analyse, nous arrivons à la dernière hypothèse, celle qui répond davantage à notre question de recherche concernant les conditions pour que les résonances soient un outil dans la relation d'aide.

10.4.1 Assumer ses ressentis

Un premier élément de réponse est la capacité pour l'ES de ne pas avoir peur de ce qu'il ressent et de pouvoir en parler, que ce soient les émotions, les limites, les faiblesses, etc.

> « Pour travailler avec le concept des résonances, il faut donc ne pas avoir peur de ses ressentis il faut être capable d'en parler et de se dévoiler. En tant que responsable, je suis capable d'exprimer mes limites, de dire qui je suis avec mes ressentis, et si on n'a pas ces capacités-là et qu'il faut toujours se montrer fort, alors on ne peut pas utiliser la résonance. Il faut avoir cette capacité de se dire qu'on est professionnel, mais qu'on reste des humains avec des émotions. Des émotions qui font sens. Il ne faut pas avoir l'envie d'être un professionnel neutre qui est là juste pour renvoyer les choses, il ne faut pas avoir une carapace pour se protéger. » (Entretien 7)

Nous retrouvons le même type de discours dans un autre entretien qui s'appuie sur les mêmes valeurs :

> « On n'a plus cette lucidité même si on veut rester professionnel. Je n'avais pas cette capacité de tout laisser à la maison et je reviens comme professionnel. Je n'arrivais pas. Et je pense que ce qui était sain c'est qu'on puisse le dire dans l'équipe et que je sois déchargé. C'était salutaire parce que ça montre qu'on a des limites et quand on peut les exprimer, c'est important parce qu' on n'est pas reconnu comme mauvais mais comme être humain avant tout et si on attend de son collègue qu'il fasse du bon travail, il faut se soutenir dans les moments difficiles.» (Entretien 4)

Hétu (2007) soutient l'importance pour la ou le TS d'être à l'écoute de soi et de ce qu'elle ou il ressent, car ceci constitue le fruit même de la compréhension de l'autre. Pouvoir communiquer avec l'autre c'est tout d'abord accepter son histoire, accepter qui l'on est. Cannio (2009) rejoint Hétu dans ses propos, mais rajoute que la communication est possible si le vécu est accepté.

10.4.2 Acquérir plusieurs années d'expérience

Un second élément de réponse ressort des entretiens, il s'agit de la construction de la posture professionnelle et personnelle, nous avons choisi également d'appeler cela l'expérience.

> « C'est ce qu'on est soi-même, mais on met des années à bien se connaître aussi. On évolue, c'est aussi ce qu'on vit autour de nous, c'est aussi mon ancien métier. C'est plein de choses. C'est la façon dont on se construit au fil des années aussi, ce qu'on est, les années d'expériences, mais pas seulement l'expérience professionnelle, mais aussi l'expérience personnelle. C'est aussi le pont qui se construit entre nos expériences professionnelles et notre expérience personnelle. Ça peut aussi être parfois des erreurs. Mais ça justement c'est plus quand on est dans des processus inconscients. Quand on n'a pas encore construit de façon consciente certains éléments qui nous font comprendre pourquoi on réagit de telle ou telle façon. C'est un mélange de plusieurs choses, un mélange de soi, de théories, de formations, de supervisions. C'est tout une construction. C'est une co-construction, mais pour le faire, les professionnels doivent être au clair avec qui ils sont justement. » (Entretien 3)

À l'unanimité, les ES confient que leur positionnement actuel n'était pas le même il y a quelques années. En effet, la plupart affirme que l'on devient ce que l'on est par des années d'expériences, par la connaissance de soi, par des théories, par des formations, par des supervisions. Tous ces moyens de permettre une réflexion sur une situation sont essentiels à la méthodologie de l'ES. Cependant, une grande partie de la construction du lien et du positionnement s'opèrent par l'intuition et par ce qui constitue l'ES :

> « Vous savez, c'est l'intuition. C'est un outil important dans le social et on doit se fier à une partie de son intuition. Après il ne faut pas travailler qu'avec ça. Je dois vous avouer que soit en conseil conjugal, soit en hypnose, j'ai appris les techniques. Mais c'est quand même l'intuition et l'expérience qui fait que je jongle avec un outil ou un autre avec la personne qui est en face. Et ça, il ne faut pas le renier. » (Entretien 6)

Comme relevé plus tôt dans ce travail, Dumont dit que les TS doivent « travailler avec ce qu'ils sont, beaucoup plus qu'avec ce qu'ils savent. » (Dumont, 2010, p.254). Cette citation prend ici tout son sens.

10.4.3 Savoir manipuler la résonance

Un troisième élément qui répond à l'hypothèse est la capacité à manipuler le concept de la résonance en individuel ou en équipe. Cet élément n'est apparu que dans une interview, mais il a retenu notre attention de façon particulière.

> « Je sais comment ça fonctionne, je sais comment l'utiliser, je le comprends. C'est un concept intellectuellement difficile à manipuler. Je crois que je le comprends j'en vois le sens, mais il faudrait pour qu'il soit utilisé en équipe, qu'il y ait souvent des supervisions, qu'on soit coaché sur le thème, parce que c'est difficile. Je pense que c'est une condition importante pour pouvoir employer sa résonance correctement. Autant en équipe que dans l'individuel. » (Entretien 7)

En effet, nous constatons que le concept des résonances reste un outil difficile à employer voire même à comprendre. L'ES, de par son témoignage, conseille de l'appliquer en étant coaché pour un apport bénéfique dans la relation.

10.4.4 Travailler sur soi

Chaque individu, chaque ES vit et évolue à travers des événements plus ou moins heureux et plus ou moins traumatisants. Nous formulons l'hypothèse que l'important est d'apprendre à se connaître par les expériences vécues afin d'évoluer dans sa posture professionnelle. Ainsi, un événement chargé émotionnellement peut laisser des traces et c'est une raison pour l'ES d'y travailler et de soigner les blessures encore vives :

> « Un souvenir douloureux peut enrichir la relation pour autant qu'on l'ait soigné. C'est comme une blessure. On peut la laisser cicatriser mais il y aura une mauvaise cicatrice. Se dire qu'il y a une blessure et que je fais quelque chose et que j'apprends de moi à travers ce que je mets en place, c'est enrichissant. Maintenant, je pense qu'il peut y avoir des blessures non-soignées qui nous rendent aigris et qui font du mal, c'est ce qu'on retrouve chez des personnes ici. La cicatrice est là, mais si on va gratter, ça va faire mal. Je pense que ça n'a pas bien été traité au départ. Quand il y a un événement très fort qui arrive, il faut avoir l'humilité de dire qu'on a besoin d'aide. S'il y a une multitude de résonances non résolues chez un professionnel, il devient mauvais. » (Entretien 4)

Par ces propos, nous comprenons que le vécu de l'ES devient ressource dans l'accompagnement pour autant qu'il soit compris et géré émotionnellement. L'enjeu de l'ES est de trouver l'humilité pour accepter ses résonances. À ce stade, un travail sur soi peut débuter : « On est des êtres plein de résonances. Mais l'important c'est de l'admettre et de trouver un lieu qui permet de causer sans être juger et ensuite il faut se donner les moyens d'y arriver. » (Entretien 4) Dans ce processus, la capacité de résilience joue un grand rôle. Selon la théorie de Boris Cyrulnik (2002), la résilience se définit comme l'aptitude qu'a l'être humain de survivre aux événements traumatisants et stressants de la vie tout en continuant de grandir malgré tout. Cette notion a été abordée plusieurs fois par les personnes interrogées. De plus, pour parvenir à admettre ses conséquences, les ES ont parfois besoin de se remettre en question, ce qui est essentiel dans le travail social.

Parmi les sept entretiens, quatre des personnes interrogées ont bénéficié d'une aide, car la résonance éveillait fortement l'événement traumatisant. Ce cheminement les a conduits vers la volonté de régler cette situation dans le but commun de pouvoir continuer à assurer les prises en charge. Comme décrit plus tôt, l'ES peut se sentir moins efficace dans son rôle lorsque la résonance est forte et engendre des émotions. C'est pourquoi, selon nous, la résonance peut produire un effet dans lequel l'identité personnelle ou professionnelle de l'ES pourrait être modifiée.

Ainsi dans plusieurs interviews, nous observons que ce travail permet également d'apporter la bonne distance dans la relation. Ces quatre personnes révèlent être plus à l'aise dans l'accompagnement lorsque l'épisode est vécu et soigné :

> « Après j'ai trouvé l'hypnose et ça m'a fait du bien et il faut que je me mette de l'autre côté de la barrière pour aider les gens qui en subissent. Et je me dis que le fait de l'avoir vécu et de le redire c'est un point supplémentaire positif. » (Entretien 6)

> « Lui, ne se rend peut-être pas compte, mais moi je me sens plus à l'aise. Parce que les choses qu'il me raconte, je les ai vécues, donc je me sens plus confiante et bien d'en parler. » (Entretien 6)

Initialement, nous pensions qu'un travail sur soi était primordial pour employer la résonance comme un outil. Or au fil des découvertes, nous nous apercevons qu'en effet elle est importante, mais qu'elle complète d'autres conditions évoquées plus haut.

La psychothérapie permet aux TS de prendre conscience des réactions qui sont sujettes de ressortir durant les entretiens. Ce sont notamment des événements qui font souffrir les interlocutrices et les interlocuteurs et qui demandent une gestion de leurs émotions plutôt difficile. En effet, elle apporte une aide non négligeable. Elle permet de prendre confiance, d'apprendre à se connaître, d'apporter les outils nécessaires pour la qualité de l'accompagnement, d'améliorer l'estime de soi, de mûrir et d'être plus empathique.

> «Je veux dire là c'est presque de l'ordre d'un traumatisme donc c'est quelque chose de puissant. Si on ne travaille pas soi-même ça, je pense que je serai incapable de travailler avec les personnes reçues. » (Entretien 3)

Par ailleurs, nous remarquons que grand nombre des ES travaillent avec une population particulière, car elles ou ils sont touché·e·s d'une certaine manière par l'une et pas par l'autre. En effet, la personne qui travaille dans la toxicomanie n'a pas choisi cela par hasard, tout comme la personne qui travaille avec l'hypnose. Ces personnes ont trouvé un certain épanouissement à travailler dans tel ou tel domaine. Cependant, une des personnes interviewées nous explique qu'elle ne désire pas

travailler dans le milieu en lien avec sa résonance, bien qu'elle ait choisi au départ ce métier, car elle avait vécu un événement traumatisant.

Elle nous confie :

> « Je ne suis plus assez forte pour vivre cela au quotidien dans mon travail, je n'ai pas envie de toujours être confrontée. C'est marrant car j'ai quand même le sentiment d'avoir réglé des trucs, mais de là à être confrontée à ça tout le temps, non.., je préfère travailler autrement. En faisant la psychothérapie, j'ai identifié grâce à l'apport théorique, le cheminement dans ma tête. Je me suis dit ça résonne trop ça reviendra tout le temps, je vais trop y être confrontée. » (Entretien 5)

10.4.5 Récapitulatif

- ✓ L'ES doit être en mesure d'exprimer ses ressentis et ses émotions pour comprendre l'autre. L'acceptation de son histoire permet un meilleur accompagnement.
- ✓ L'expérience (professionnelle et personnelle) recèle des ressources pour l'ES.
- ✓ L'utilisation de la résonance dans la relation requiert une bonne connaissance de celui-ci ainsi qu'un coaching permanent.
- ✓ Si la situation en lien avec la résonance est soignée, l'accompagnement de l'ES est de meilleure qualité.
- ✓ La psychothérapie est une ressource importante pour l'ES, mais elle n'est pas la seule condition pour le bon usage de la résonance en entretien.

11 Conclusion

11.1 Synthèse

11.1.1 Les ES face à leurs résonances

La résonance est majoritairement perçue et consciente durant un entretien. Bien qu'elle suscite un certain inconfort chez l'ES, elle provoque également un tout autre phénomène qui n'est pas des plus insignifiants pour notre recherche. En effet, la résonance amène l'ES à se questionner, à se remettre en question. Cet inconfort lui permet alors de donner du caractère à sa résonance, ainsi peut-être pour donner également du caractère à sa prise en charge. Selon nous, l'ES qui questionne sa pratique, est en constante évolution et donne un sens à son intervention. Cependant, comme évoqué préalablement, la résonance qui nous intéresse ici, est celle qui éveille un épisode douloureux, voire même d'ordre traumatique. Bien entendu, les résonances concernant des événements positifs ont parfois été relevées durant les entretiens, mais celles-ci n'ont pas le même impact sur l'ES et ainsi elle n'entrave aucunement la relation.

Ces confrontations aussi difficiles qu'elles soient ont engendré différents comportements : de l'épuisement, de l'impuissance, de la tristesse et une posture professionnelle qui peut s'avérer être inadéquate. De l'épuisement, car les ES désirent aider l'autre. L'empathie est trop intense, lorsque les situations se ressemblent et le désir d'être là pour l'autre prend le dessus. Le sentiment d'impuissance, fortement présent, renvoie probablement l'ES à son histoire et au sentiment qu'elle ou il a ressenti durant l'événement. La résonance est déstabilisante, car elle éveille les vieux fantômes. Ceux que les ES décident parfois de taire et d'enfouir. La tristesse, tout comme l'impuissance, sont remémorées. En situation de résonance, l'ES se rappelle de son histoire, elle ou il sent que l'émotion surgit et modifie la posture professionnelle ainsi que la distance qu'il faudrait conserver pour la collaboration et le bien-être des deux parties. Ces raisons conduisent les ES à entreprendre un travail. En effet, elles et ils parviennent à prendre conscience qu'un élément « dérange ». Elles ou ils ne connaissent certainement pas la source du déclencheur, mais ressentent suffisamment ces vibrations.

Ces vibrations sont fortement alimentées par des émotions ressenties de manière intense selon les personnes et selon le souvenir. Ces principales émotions sont d'abord la colère, c'est-à-dire que revivre l'événement peut agacer l'ES. D'autres ont ressenti de la peur, la peur de souffrir, la peur d'être replongé dans cette histoire et de devoir affronter ce qui est oublié. De manière générale, les ES ressentent une très forte tristesse qui s'accompagnent d'empathie envers l'autre. Ces différentes émotions ne sont pas vécues de façon naturelle, car elles n'ont pas leur place respective durant un entretien. Elles peuvent être ressenties certes, mais elles ne doivent pas mettre l'ES en situation inconfortable. C'est pourquoi, elles ont conduit

les ES à se questionner sur leur passé dans le but de reconsidérer leurs pratiques et leurs interventions.

Selon nous, ces émotions ont une double fonction lorsqu'elles sont liées à une résonance : d'une part, comme nous l'avons expliqué, elles ont tendance à mettre l'ES dans une posture délicate. Une posture où la gestion de soi et la pratique sont totalement bousculées. Si bien qu'elle est parfois même interrompue. D'autre part, ces émotions sont tellement intenses qu'elles suggèrent aux ES de se questionner, de se remettre en question et de porter une attention privilégiée sur ce phénomène.

11.1.2 Considérer la résonance comme une ressource

Les résultats de notre recherche nous indiquent que les ES emploient leurs histoires de vie et leurs expériences privées au profit de l'autre dans la relation d'aide. Les aidant·e·s parviennent à présenter des pistes d'intervention et des stratégies d'action à partir de ce qui a été vécu. Selon nous, cela constitue une première forme de réponse, car de manière générale, les ES se servent de leur être pour nourrir la relation et pour développer leurs interventions. Bien entendu, cet emploi est mené de manière réfléchie. Il s'agit alors pour les ES d'adapter leurs connaissances et leurs stratégies d'opérer en fonction des demandes et des besoins de la personne. Les aidant·e·s sont également attentives et attentifs à la représentation de l'autre, c'est-à-dire que leurs valeurs, leur personnalité sont prises en considération. Ainsi l'insurmontable n'est pas proposé à une ou un bénéficiaire, car comme beaucoup l'ont relevé ce qui a fonctionné pour une personne sera peut-être totalement inutile pour une autre. Il est primordial alors d'aller chercher l'autre où il se trouve et d'engager une intervention ensuite.

Toutefois, la résonance révèle des histoires communes, un partage se fait de manière spontanée entre l'ES et la ou le bénéficiaire, car l'autre a vécu « la même chose ». Il se peut alors que l'ES se prenne de sympathie pour l'autre en oubliant de conserver un rôle et une fonction professionnels. Cependant, ce lien créé par la résonance procure un résultat signifiant pour ce travail. En effet, la résonance développe un thème commun que l'ES emploie alors comme fil rouge dans l'accompagnement. La résonance permet de constituer la base de l'objectif et du projet du bénéficiaire. Ainsi l'ES est en mesure de formuler des hypothèses de compréhension et d'action qui font sens dans la relation et qui font sens pour la personne aidée.

Il est important pour l'ES d'exprimer ses ressentis et ses émotions dans le but de comprendre l'autre. C'est pourquoi, l'ES doit prendre conscience de son histoire et comprendre pourquoi certaines émotions sont ressenties. Ainsi la connaissance de soi, comme nous l'avons vu ultérieurement dans ce travail, permet d'être davantage impliqué·e et permet d'intervenir et d'accompagner de manière plus adéquate.

L'expérience professionnelle et personnelle se révèlent être une ressource que les ES emploient le plus familièrement en situation de résonance. Comme nous l'avons évoqué plus haut, connaître et comprendre son histoire de vie permet de faire face plus facilement à ces situations dans son ensemble. De manière générale, les ES ont confié que c'est grâce aux apports d'un travail sur soi que la résonance devient un profit pour l'autre. De plus, grâce au travail effectué, certains affirment que l'accompagnement est de meilleure qualité ainsi le suivi est moins contraignant. L'utilisation de la résonance est un outil difficilement manipulable, plusieurs conditions sont relevées pour le bon usage de celui-ci : la connaissance de soi, de son vécu, de son expérience, l'aide d'une psychothérapie, le savoir et la compréhension du concept de la résonance, ainsi qu'un suivi par le biais d'un coaching par exemple. Ainsi, une connaissance du concept et un coaching permanent des ES est nécessaire pour le bon emploi des résonances.

11.2 Limite de la recherche

Notre travail est basé sur une recherche qualitative et non quantitative. Les résultats que nous avons obtenus se limitent aux sept personnes rencontrées dans le cadre des entretiens menés. Ainsi le contenu ne permet pas de disposer de statistiques significatives. Nous ne pouvons donc pas en faire une généralité. Toutefois, ces données recueillies, nous suggèrent plusieurs pistes d'actions futures en tant qu'ES.

11.3 Ouverture

Au cours de ce travail, quelques nouveaux questionnements sont apparus. Premièrement, la dimension du genre, que nous n'avons pas souhaité prendre en compte, pourrait faire l'objet d'une nouvelle analyse. Notre travail ne nous a pas permis d'identifier des différences entre les femmes et les hommes, car l'échantillon n'était pas proportionnel. Cependant, il serait intéressant d'explorer s'il existe des dissemblances de réactions selon le genre. Est-ce que les résonances sont utilisées de manière différente entre les hommes et les femmes ?

Deuxièmement, nous avons constaté qu'un grand nombre des personnes interrogées ont eu recours à une tierce personne pour entreprendre un travail sur elles. Dans la plupart des cas, un suivi a été entrepris dans le but de travailler sur un souvenir douloureux provocant beaucoup d'émotions parfois compliquées à gérer en entretiens. Suite à cette analyse, nous nous questionnons sur l'importance pour les ES de travailler sur soi. Est-ce une démarche indispensable pour être un·e ES performant·e ? Dans quelle mesure cette démarche modifie-t-elle le comportement professionnel de l'ES ?

Finalement, les années d'expérience est une condition vivement ressortie par les personnes interviewées. Suite à cet élément de réponse, nous nous questionnons sur l'évolution des ES au fil des années. De quelle manière les années d'expérience influencent la manière d'agir des ES ?

11.4 Processus d'apprentissage

11.4.1 Notre collaboration

Nous avons procédé pour chacune des étapes par un travail basé sur la complémentarité et le partage. Cette manière nous a semblé adéquate tout au long du processus. En effet, nous avons divisé les tâches en commençant par les lectures et les thématiques de la partie théorique dans le but d'être efficaces. Chacune a lu et corrigé la partie de l'autre de manière consciencieuse et réfléchie. Concernant la partie d'enquête sur le terrain, nous avons collaboré en binôme pour les entretiens, et nous avons partagé les retranscriptions. En revanche, pour l'analyse, nous avons commencé ensemble afin d'avoir la même manière de résulter. Puis, nous avons départagé le travail, car nous nous sommes aperçues que cette façon de travailler nous correspondait mieux. Tout comme la partie théorique, nous avons mis en commun et corrigé les parties de l'autre pour assurer une analyse homogène et complète.

Le travail en binôme est, selon nous, une richesse, car nous avons partagé nos points de vue parfois divergents, nos expériences et nos compétences respectives. Notre regard sur la problématique nous a conduites à une recherche élaborée et nos différentes confrontations ont développé de manière considérable les réponses et les découvertes que nous avons obtenues.

Nous avons toujours discuté et pris les décisions en tenant compte l'une de l'autre, de ses besoins et de ses envies. De ce fait, chacune considérait l'autre et vice versa. En cours de ce travail, nous avons toutes les deux commencé à travailler. Trouver du temps et s'organiser en fonction de notre planning a été un vrai challenge. Cependant, nous sommes tout de même parvenues à joindre nos emplois du temps en nous adaptant et en faisant preuve de détermination.

Enfin, nous sommes reconnaissantes l'une envers l'autre du travail fourni. Il nous a permis de grandir et nous avons acquis de précieuses connaissances que nous utiliserons certainement durant notre carrière professionnelle voire personnelle. Nous avons eu du plaisir à travailler ensemble, à découvrir et à partager durant tout le processus.

11.4.2 Nos apprentissages

La méthodologie de recherche en sciences sociales nous a permis d'approfondir le concept des résonances. Ainsi, nous avons pu expérimenter la recherche et l'écriture scientifique tout en conservant la cohérence dans nos écrits selon le fil conducteur que nous nous sommes imposées. La recherche du travail de Bachelor rejoint le parcours effectué à la HES-SO, c'est-à-dire la conciliation des apports théoriques et de l'expérimentation sur le terrain. Cette recherche articule parfaitement ces deux aspects que propose la filière en Travail social. De ce fait, nous estimons que ce travail conclut notre apprentissage et nous sert de tremplin dans le monde

professionnel. En effet, nos réflexions et nos esprits d'analyse ont été développés en s'adossant à un cadre théorique. Cela nous a permis d'être en constante évolution et ainsi ne pas rester figées dans nos pensées et nos préconstruits. Toutefois, il a été difficile de sélectionner judicieusement l'information et de définir justement l'importance de celle-ci. Nous avons fait preuve de vigilance afin de rester cohérentes par rapport à nos questionnements.

Nous avons ainsi communément développé notre réflexivité et notre esprit critique grâce à la confrontation de nos idées avec celles d'ES. La plus grande richesse de ce travail reste l'apport de ces connaissances et l'analyse accomplie d'un sujet intéressant et pratique pour notre avenir professionnel. En effet, les résonances sont intimement présentes dans la vie de chacun·e. Nous serons donc certainement amenées à être confrontées à nouveau à cette problématique. Nous conserverons ainsi ces moyens lors de nos futures expériences professionnelles.

De manière plus concrète, nous sommes désormais capables de repérer une situation de résonance grâce aux apports théoriques et grâce aux exemples présentés par les interviewé·e·s. Nous pouvons donc prendre en considération les éléments gravitant autour comme la gestion des émotions, le surinvestissement, l'implication de soi. Les résultats que nous avons obtenus nous donnent plusieurs informations concernant l'appropriation des différents outils qui sont à notre portée. Nous pensons notamment à l'équipe, ainsi qu'au travail sur soi. La remise en question, et l'humilité d'accepter que nous avons besoin d'aide sont, selon nous, des qualités essentielles que les ES doivent cultiver tout au long de leur carrière. Ce sont deux indications que nous prendrons en compte de manière sérieuse et systématique si nous sommes amenées à une situation de résonance difficilement gérable.

Finalement, la découverte la plus intéressante est l'acceptation de sa propre histoire et de son vécu. Comme nous l'avons relevé plus haut, cela permet d'accueillir l'autre dans une énergie positive et dans une dynamique qui permet l'évolution. Chacun·e arrive avec un bagage de vie que nous considérons comme un capital important dans le travail social pour autant qu'il soit accepté. Ainsi, il s'agit de la ressource première de l'ES.

Nous aimerions conclure ce travail avec cette citation qui reflète parfaitement notre sujet traité : « Tes blessures reflètent les miennes et ça peut faire mal. » (Marty, 2012, p.1)

12 Annexes

12.1 Annexe 1 : grille d'entretiens

Hypothèses	Questions
L'ES identifie lorsqu'elle ou il se retrouve en situation de résonance	Pourriez-vous nous décrire une situation où vous étiez en résonance ? En développant le contexte. Comment l'avez-vous identifiée ? Quels signes vous l'ont démontrée ? Quelles émotions ressenties ? Etiez-vous conscient·e que vous étiez en résonance ? Quelles observations sur votre manière habituelle de travailler ? Indices verbaux et non-verbaux ? Identifié sur le moment ou après ?
L'ES est capable de poursuivre l'entretien lorsqu'elle ou il identifie ses résonances.	De quelle manière s'est déroulée la suite de l'entretien ? Qu'est-ce qui vous a permis de continuer ? Qu'est-ce qui vous aurait fait interrompre ? Qu'est-ce qui vous a poussé à interrompre et qu'est-ce qui vous aurait fait continuer ?
L'ES utilise ses résonances pour accompagner l'aidé·e dans une relation d'aide.	Comment est caractérisée la relation d'aide lorsque vous êtes en résonance ? En quoi la résonance « modifie » l'accompagnement ? Est-ce que vous mobilisez votre propre passé pour proposer des pistes à la personne aidée ? Est-ce que votre résonance est un outil pour accompagner ?
L'ES considère ses résonances comme une ressource.	Comment utiliser la résonance dans une relation d'aide ? Est-ce que votre résonance est un outil pour accompagner ?

Fortes réactions émotionnelles	Que pensez-vous de la relation d'aide lorsque des résonances impliquent de fortes réactions émotionnelles de la part de l'ES ? Avez-vous déjà vécu une forte résonance suite à laquelle vous avez dû effectuer un travail ? Pensez-vous qu'un souvenir douloureux ou une expérience douloureuse peut entraver la relation ? ou la rendre meilleure ? Une résonance provocant une trop forte émotion à l'ES facilite l'interruption d'un entretien ?

12.2 Annexe 2 : grille analyse d'entretiens

Hypothèse 1 : **Les ES identifient lorsqu'elles ou ils se retrouvent en situation de résonance**		Commentaires/remarques
Le discours lui rappelle son histoire		
La résonance est consciente		
L'émotion est trop intense, l'entretien ne peut être poursuivi		
L'ES recherche la nature pour comprendre et pouvoir prendre du recul sur la situation		
Hypothèse 2 : **Les ES sont capables de poursuivre l'entretien lorsqu'elles ou ils identifient leurs résonances**		
L'ES reconnait l'émotion et sait d'où elle vient		
Mobilisation de ressources pour continuer l'entretien		
Hypothèse 3 : **Les ES utilisent leurs résonances pour accompagner la personne aidée**		
Le souvenir est compris et accepté, donc devenu une ressource		
La résonance sert pour des pistes d'intervention ou comme outils		
Mobilisation de la résonance pour continuer		

l'entretien		
Hypothèse 4 : **Les ES considèrent leurs résonances comme une ressource**		
La condition est que la résonance soit guérie		
L'ES a fait un travail sur soi et a réglé l'épisode « traumatisant »		
Des compétences sont ressorties des résonances, car totalement acceptées		
Inclassables	Référence à une hypothèse déjà existante, mais différente malgré tout	Nouvelle hypothèse, nouvelle découverte

13 Bibliographie

13.1 Livres

Agnèse P., Lefeuvre J. (2014). *Déjouer les pièges de la mauvaise foi et de la manipulation. Avec le triangle de Karpman et la méthode DPM.* Paris, InterEditions Dunod.

Bloch H. *et al.* (1993). *Grand dictionnaire de la psychologie,* Paris, Larousse.

Bronckart, J.-P., Dolz, J. (2002) *La notion de compétence : quelle pertinence pour l'étude de l'apprentissage des actions langagières ?*, *L'énigme de la compétence en éducation.* Bruxelles : Editions De Boeck Université, 1ère édition. Pp.27-44

Cannio, S. (2009). *Communiquer avec authenticité et rester vrai.* Paris : Groupe Eyrolles.

Cyrulnick, B. (2002). *Un merveilleux malheur*. Paris, Edition Odile Jacob.

Dantzer, R. (1988). *Les émotions.* Paris, Presse Universitaire de France, collection que sais-je ?

Dolz, J., Ollagnier, E. (2002) *L'énigme de la compétence en éducation*. Bruxelles : Editions De Boeck Université, 1ère édition.

Elkaïm, M. (1989). *Si tu m'aimes, ne m'aime pas.* Paris : Editions du seuil.

Fayet, M., Commeignes, J-D., (2008). *Méthodes de communication écrite et orale.* Paris, 3ème édition, Dunod.

Hétu, J.-L. (2007). *La relation d'aide. Éléments de base et guide de perfectionnement.* Montréal : gaëtan morin éditeur. 4ème édition.

Le Boterf, G. (2010). *Repenser la compétence.* Paris : Groupe Eyrolles

Olievenstein, C., (1988). *Le non-dit des émotions.* Paris, Edition Odile Jacob.

Piéron, H. (1990). *Vocabulaire de la psychologie.* Paris, 8e édition, Presses Universitaires de France.

Rogers, C. (1970). *La relation d'aide et la psychothérapie.* Paris : ESF. P.93 à 113, 155, 156, 137

13.2 Mémoires de fin d'études

Guimond, D., « La théorie des résonances d'Elkaïm : repères théoriques et leviers d'intégration pour la pratique clinique. » Université du Québec, mars 2011.

Marty. S., « Tes blessures reflètent les miennes et ça peut faire mal : la nécessité de savoir gérer ses émotions pour un praticien réflexif. » Sierre, HES-SO, 2012.

Mossier, V., « Comment les travailleurs sociaux continuent-ils le lien avec un client alors qu'ils sont en résonance ? » Sierre, HES-SO, 2009.

Udressy, O., « Le concept de résonance en travail social. », *Comment donner sens à ses émotions dans la relation d'aide ?*, Université de Strasbourg, Faculté des sciences de l'éducation, 2012.

13.3 Documents PDF

Debras, E., Renard, E. (2008) « Réflexions sur une pratique de formation en lien avec des pratiques d'éducation : comment le vécu personnel peut-il fonder une attitude professionnelle ? », *Pensée plurielle.* (n°17), p.45-54, le 21 octobre 2015.

Dumont, J-F., « Du rôle des émotions dans l'implication professionnelle des éducateurs », http://www.aifris.org/IMG/pdf/DUMONT-Jean-Fr%C3%A9d%C3%A9ric-1.1.pdf, le 2 novembre 2015.

Dumont, J-F., « Emotions et relation éducative », *Empan 2010/12* (n°80), p. 150-156. http://www.cairn.info/revue-empan-2010-4-page-150.htm, le 22 octobre 2015.

Golay D., Udressy, O. (2012) « Donner un sens à ses émotions dans une relation professionnelle : Construction des savoir et enjeux pour l'intervention sociale » *Haute école de travail social et de la santé, EESP, Lausanne,* reporté de http://aifris.eu/03upload/uplolo/cv2141_1410.pdf, le 27 octobre 2015.

Elkaïm, M., *Conférence pour le Centre de formation à la thérapie de famille a.b.s.l. le 10.01.2002*, « Thérapie du couple », reporté de http://www.systemique.be/spip/IMG/pdf/mony.pdf, le 14 juin 2015.

Maestre, M. (2002). « Entre résilience et résonance. À l'écoute des émotions », *Cahiers critiques de thérapie familiale et de pratiques de réseaux.* (n°29), p. 167-182. DOI 10.3917/ctf.029.0167, reporté de http://www.cairn.info/revue-cahiers-critiques-de-therapie-familiale-2002-2-page-167.htm, le 18 juin 2015.

Musée du génie. (2013), « Angers – la catastrophe du pont de Basse-Chaïne 16 avril 1850 ». Reporté de http://www.musee-du-genie-angers.fr/doc-fiche-17.pdf, le 7 novembre 2015.

Office fédéral de la statistique (OFS), *Communiqué de presse.*18.02.14. « Plus d'un cinquième des actifs occupés soumis à de fortes tensions au travail. » N° 0351-1401-40. Reporté de http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/tools/search.html, le 18 juin 2015.

Wacquez, J. *et al,* (2013), « Les fondamentaux », *Le noyau dur du métier d'éducateur.* Revue Rhizome, reporté de http://www.educ.be/carnets/fondamentaux/fondamentaux.pdf, le 25 juin 2015.

13.4 Sites internet

« Formateurs ». *Elkaïm Formations élargir les champs du possible.* Récupéré de http://www.elkaimformations.com/fr/page/fiche-formateur/11.aspx?fid=1, le 20 juillet 2015.

France Télévisions. « Peut-on détruire un pont en marchant en cadence ? », *On n'est pas que des cobayes*. Emission du 20 avril 2012, 15 minutes 36. Récupéré de http://www.france5.fr/emissions/on-n-est-pas-que-des-cobayes/experience-2-peut-on-detruire-un-pont-en-marchant-en-cadence_3367, le 7 novembre 2015.

Groupes Eyrolles S.A (Ed.), « Sylviane Cannio », *Editions Eyrolles, Récupéré de* http://www.editions-eyrolles.com/Auteur/88126/sylviane-cannio, le 20 juillet 2015.

Jeuge-Maynart, I. (Dir.). « Résonance. » (s.d). *Dictionnaire Larousse en ligne*. Récupéré de http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/r%C3%A9sonance/68656, le 12 juin 2015.

Jeuge-Maynart, I. (Dir.). « Résonance en physique. » (s.d). *Dictionnaire Larousse en ligne.* Récupéré de http://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/r%C3%A9sonance/187322, le 20 juillet 2015.

Jeuge-Maynart, I. (Dir.). « Ressources. » (s.d). *Dictionnaire Larousse en ligne.* Récupéré de http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/ressources/68739, le 19 août 2015.

Schachmann, L., « Rogers et Yalom ». *UnPsy.fr.* Récupéré de http://www.unpsy.fr/biographie_carl_rogers.html, le 18 août 2015.