

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

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

LA PLACE DES ÉMOTIONS DANS LE TRAVAIL SOCIAL



Figure 1 : L'intelligence émotionnelle

Réalisé par :

Promotion :

Sous la direction de :

Terrettaz Virginie

Bac ES 17 PT

Baumgartner Marie Cécile

Sierre, le 18 août 2020

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce projet.

- ❖ Madame Marie Cécile Baumgartner, directrice de ce travail de Bachelor, pour son accompagnement, son soutien et ses conseils tout au long de cette recherche.
- ❖ Les éducatrices qui ont eu la gentillesse de m'accorder leur confiance, leur temps et le partage de leurs expériences pour les entretiens.
- ❖ Mon entourage proche pour la relecture de ce document, leurs conseils et leur soutien.

MENTIONS

« Dans ce travail, le genre masculin est utilisé au sens neutre et dans le but d'alléger le texte, sans discrimination de genre. »

« Les opinions émises dans ce travail n'engagent que leur 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 auteurs, 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. Je certifie également que le nombre de signes de ce document (corps de texte, sans les espaces) correspond aux normes en vigueur. »

Signature de l'auteure : _____

Virginie Terrettaz

RESUME

La thématique générale de ce travail de Bachelor concerne les émotions. Il s'agit d'un sujet vaste et complexe bien que le processus soit naturel et spontané.

Les émotions sont omniprésentes dans nos vies et nous communiquons avec notre environnement par le biais de celles-ci. Ainsi, elles se retrouvent également dans les milieux professionnels, notamment dans le domaine du travail social. Mais comment vivre ou même travailler avec elles de manière adéquate ? Elles sont d'ailleurs une source d'informations importantes. Et bien que les émotions soient généralement classifiées en deux catégories : bonnes ou mauvaises, il faut savoir qu'elles sont toutes utiles et ont chacune une fonction.

Une question de recherche s'est alors développée au début de ce travail : « ***En quoi la gestion des émotions permet au professionnel du travail social d'aborder son travail avec davantage de compétences et d'efficacité ?*** »

Afin de répondre à cette question, des recherches théoriques ont été menées. Le cadre théorique de ce travail traite des émotions en approfondissant différents sujets tels que leur rôle et leur fonction, l'hypersensibilité, les émotions dans un milieu professionnel, la posture réflexive. La posture professionnelle du travailleur social est également largement développée en lien avec la thématique principale. Elle propose un éclaircissement concernant l'accompagnement, la posture du professionnel, le langage corporel et encore les aspects réflexifs du travail social. Puis, des outils et des stratégies ont été présentés pour les professionnels afin d'apprivoiser leurs émotions dans la vie et dans un cadre professionnel.

Six travailleuses sociales provenant de différents milieux ont également participé individuellement à un entretien sur la thématique de ce travail.

Nous pouvons retenir que les émotions ont totalement leur place dans le travail social. Elles peuvent être considérées comme une compétence professionnelle et un atout dans la profession. Il s'agit toutefois de savoir y faire face, de les identifier et de savoir les accueillir pour y répondre de façon adéquate. Ainsi, elles deviennent « *mouvement* » et poussent le professionnel à l'action, et ce, avec un lien fort avec la pratique réflexive, importante dans le travail social. Enfin, les émotions permettent de favoriser la collaboration, la communication et d'autres aspects centraux de la profession.

Mots-clés

Émotion – Réflexivité - Travail social - Posture professionnelle – Compétences

TABLE DES MATIERES

1. Introduction	6
1.1 Mots-clés	6
1.2 Motivations et liens avec le travail social	6
1.2.1 Motivations.....	6
1.2.2 Lien avec le travail social	7
2. Question de départ et de recherche.....	8
2.1 Objectifs du travail de Bachelor	8
2.1.1 Objectifs théoriques	8
2.1.2 Objectifs de terrain	8
2.1.3 Objectifs d'action.....	8
2.2 Hypothèses	9
3. Cadre théorique.....	10
3.1 Les émotions	10
3.1.1 Définition	10
3.1.2 Sentiment VS émotion.....	11
3.1.3 Rôle	11
3.1.4 Les types d'émotions.....	12
3.1.5 Fonctionnement	12
3.1.6 Le cycle naturel des émotions	15
3.1.7 L'hypersensibilité.....	15
3.1.8 Mise en pratique des émotions.....	16
3.2 La posture du professionnel	17
3.2.1 Educateur social.....	17
3.2.2 Posture professionnelle du praticien.....	19
3.3 Émotions dans le travail social	23
3.3.1 Travail en équipe.....	23
3.3.2 Outils et stratégies	24
4. Méthodologie	29
4.1 Le terrain	29
4.2 L'échantillon	29
4.3 Méthodes de collecte de données.....	29
4.4 Enjeux éthiques.....	30
4.5 Les risques spécifiques	30

5. Analyse	31
5.1 Hypothèse 1	31
5.2 Hypothèse 2	32
5.3 Hypothèse 3	34
5.4 Hypothèse 4	35
5.5 Hypothèse 5	37
5.6 Hypothèse 6	39
6. Conclusion.....	41
6.1 Bilan de la recherche.....	41
6.2 Apports personnels et professionnels.....	42
6.3 Atteinte des objectifs	42
6.4 Difficultés rencontrées	42
6.5 Limites de la recherche	43
6.6 Le mot de la fin	43
7. Références	44
7.1 Bibliographie.....	44
7.2 Table des illustrations.....	46
7.2.1 Les figures	46
7.2.2 Les tableaux.....	46
8. Annexes	47
8.1 Accord de confidentialité vierge.....	47
8.2 Guide d'entretien vierge	48

1. Introduction

La thématique générale de ce travail de Bachelor concerne les émotions. C'est un sujet qui m'intéresse autant personnellement que professionnellement. Il sera questionné tout au long de mon travail à travers la posture de l'éducateur social.

Avant de débiter ce travail, je vais expliquer les raisons de mon choix et mes motivations quant à l'approfondissement des différents sujets.

1.1 Mots-clés

Émotions : fonctionnement, rôle, hypersensibilité, travail, communication

Posture professionnelle : accompagnement, relation, réflexion, outils, compétences

1.2 Motivations et liens avec le travail social

1.2.1 Motivations

Au fil de mes lectures, j'ai pu constater qu'en tant qu'être humain, nous sommes des êtres émotionnels et nous communiquons avec notre environnement par le biais de nos émotions. Ces dernières sont une source d'informations monumentales. Étant l'expression même de ce que nous vivons, elles sont à prendre en considération dans leur entièreté. Elles ont une signification et une influence sur notre façon de penser et d'agir. De ce fait, j'avais le souhait de m'interroger sur leurs significations, leur rôle et la façon de vivre avec elles de manière intelligente et saine.

Par ailleurs, puisque les émotions font partie intégrante de chaque être humain, elles participent à chaque moment de la vie et donc à notre pratique professionnelle. Ainsi, je me suis interrogée réellement sur la façon de travailler avec nos émotions et celles des personnes avec qui nous travaillons et que nous accompagnons.

Approfondir cette thématique allait alors me permettre de comprendre mes émotions et également de percevoir celles des personnes en face de moi. Ceci me sera utile au sein de l'accompagnement et de la relation que j'aurai avec de futurs usagers qui peuvent également éprouver des difficultés à conscientiser, reconnaître et / ou nommer une émotion ou un besoin. J'ai désormais en main des outils et des stratégies afin de prendre conscience des émotions, de travailler avec elles et celles des personnes accompagnées. Je vais pouvoir adopter une meilleure analyse et une meilleure compréhension de mes ressentis et de celui des personnes en face de moi. J'y serai davantage sensible et ceci sera un atout en tant que professionnelle.

Puis, comme j'ai pu le lire dans plusieurs ouvrages, les émotions influencent, souvent, à l'insu des travailleurs sociaux, la définition des problèmes, l'élaboration d'hypothèses de compréhension et d'actions. J'ai pu m'en rendre compte, personnellement, lors de différentes expériences pratiques. En tant que future éducatrice sociale, je me suis alors questionnée sur la posture professionnelle à adopter puisque je vais devoir travailler avec mes émotions, celles de l'utilisateur, son entourage et mes futurs collègues.

1.2.2 Lien avec le travail social

Lors d'une formation pratique, je me suis beaucoup intéressée à deux thématiques :

- La gestion des émotions
- L'aspect réflexif au sein de la profession du travail social

Elles m'ont accompagnée tout au long de ce stage et m'ont questionnée à de multiples reprises. Durant ces quelques mois, je me suis souvent interrogée sur la place des émotions dans un cadre professionnel. Au sein de ma formation, il s'agissait d'une notion que nous avons peu abordée. C'est pourquoi, les questions fusaient dans ma tête. Ainsi, j'ai effectué différentes lectures et plusieurs questionnements sont apparus entre la raison, la logique et les émotions. Chaque individu pense, ressent, comprend et agit différemment, d'où la complexité du terrain. Dans ce sens, quelle stabilité offrir à la personne que nous accompagnons en tant que professionnel ?

Un professionnel est également un praticien réflexif. Sachant que sa mission première est d'accompagner des personnes fragilisées, le travailleur social doit adopter une posture réflexive en situation professionnelle. Ceci lui permettra d'assurer son travail et d'être totalement disposé à le faire.

C'est pourquoi, développer le sujet des émotions et leur gestion permettra également d'argumenter le devoir du professionnel en matière de prise de recul. En effet, les émotions ont un rôle et influencent nos actions. Dans ce sens, comment le professionnel intervient en tenant compte de ce qu'il ressent ? Je pense qu'il y a un véritable tronc commun entre la gestion des émotions et la posture réflexive d'un praticien. Ce seraient deux outils importants à savoir manier.

Je présume qu'ils s'influencent mutuellement. La prise de recul ne fait-elle pas partie de la gestion des émotions ? La gestion des émotions n'est-elle pas une posture professionnelle et réflexive ?

Ces questions liées au travail social m'intéressant profondément, elles ont été de réelles motivations pour le développement de ce travail de Bachelor et de mon avenir professionnel.

2. Question de départ et de recherche

Les motivations énoncées ont permis de dégager une question de départ.

Quelle est la place des émotions dans le travail social ?

En approfondissant sur les émotions dans le travail social, différents aspects au sujet des émotions vont pouvoir être développés comme leur rôle et leur fonction, l'hypersensibilité ou encore la posture du professionnel au sein d'une relation d'accompagnement, les émotions au travail et l'aspect réflexif du professionnel.

Au sein de ce travail, ces thématiques seront approfondies lors des investigations, tant théoriques que pratiques. Ainsi, une question de recherche s'est développée.

En quoi la gestion des émotions permet au professionnel du travail social d'aborder son travail avec davantage de compétences et d'efficacité ?

2.1 Objectifs du travail de Bachelor

Différents objectifs à atteindre au terme de ce travail ont été fixés.

2.1.1 Objectifs théoriques

- Définir les émotions et la maîtrise des émotions ;
- Approfondir des connaissances théoriques ;
- Définir la posture du professionnel en travail social : aspects réflexifs, accompagnement éducatif, relation d'aide, travail autour des émotions ;
- Élaborer préalablement un support théorique afin de préparer les interviews dans le but d'être plus à l'aise avec la partie théorique de ce travail.

2.1.2 Objectifs de terrain

- Planifier et organiser différents entretiens ;
- Questionner des éducateurs concernant leurs émotions dans le cadre de leur travail ;
- Interroger des éducateurs concernant leur posture réflexive dans leur profession ;
- Questionner des éducateurs concernant leur posture face aux émotions des bénéficiaires.

2.1.3 Objectifs d'action

- Identifier des outils pour connaître et gérer ses émotions ;
- Identifier l'impact des émotions sur la posture professionnelle ;
- Répondre à la question de départ et de recherche ;
- Affiner le sens de l'observation et de l'analyse par rapport aux émotions.

2.2 Hypothèses

Afin de répondre à la question de recherche, voici les six hypothèses fixées pour ce travail. Elles serviront de fil conducteur tout au long de la recherche.

Hypothèse 1 :

- Les émotions impactent et influencent notre travail, nos pensées, nos actions.

Hypothèse 2 :

- Il est possible de savoir maîtriser ses émotions dans un contexte de travail.

Hypothèse 3 :

- Il est possible de faire de ses émotions des alliées afin d'être plus compétent et efficace dans son travail.

Hypothèse 4 :

- Les émotions ont leur place et sont un outil utile et nécessaire au travailleur social.

Hypothèse 5 :

- Le profil et les émotions des usagers impactent la manière de travailler du professionnel qui les encadrent.

Hypothèse 6 :

- La notion de réflexivité chez le professionnel est indispensable dans le travail social.

Afin d'explorer les concepts choisis, plusieurs ouvrages ont été étudiés pour percevoir leur dimension théorique. Les points les plus importants et les plus significatifs pour la recherche ont été retenus.

3. Cadre théorique

Les concepts théoriques suivants vont permettre d'éclairer la question de recherche. Le sujet des émotions sera d'abord éclairé avant d'entamer des recherches sur la posture du professionnel et l'accompagnement qu'il peut offrir. Des recherches seront encore effectuées autour d'outils pouvant servir au professionnel du travail social.

3.1 Les émotions

3.1.1 Définition

Émotion vient de l'ancien français *motion* qui signifie le mouvement. Ce vocable a ensuite généré le verbe *émouvoir* puis les mots *émeute* et *émoi*. Littéralement, nous pouvons alors imaginer cette définition ainsi : « *La personne émue ne se contrôle plus, elle est "hors d'elle-même", en mouvement (é-motion)* ». (Garibal, 2001, p.18)

Le dictionnaire Larousse nous donne la définition suivante : « *Trouble subit, agitation passagère causés par un sentiment vif de peur, de surprise, de joie, etc.* »¹ De par cette description, nous pouvons remarquer qu'une émotion est, au départ, un trouble physique. Elle est perceptible et observable car après une manifestation interne, une émotion génère une réaction extérieure. Celle-ci peut être repérable à travers nos expressions et nos gestes.

(Exemple : expressions du visage, ton de la voix, augmentation de la fréquence cardiaque et du rythme respiratoire, etc.)

Nous pouvons donc constater qu'une émotion est également une réponse psychopathologique puisqu'elle fait appel tant à notre corps (sensations physiques) qu'à notre esprit (mémoire), à une stimulation sensorielle ou à une modification de notre environnement. Comme le dit Christophe André, psychiatre : « *Les émotions sont le trait d'union entre le corps et l'esprit.* » (WEBMASTER, 2017) Ainsi, une multitude de réactions peuvent affecter l'individu, et ce, de manière positive ou négative.

Il est intéressant de relever le fait que nous ne naissons pas avec un système émotionnel fonctionnel. Un bébé va tout d'abord éprouver des sensations (chaud, froid, lumière, obscurité, bruit). Celles-ci font office des premières informations qui vont se transformer petit à petit en émotions, productrices de significations avec l'élaboration de la pensée qui se construit au fur et à mesure. L'enfant va ensuite identifier ses émotions selon les sentiments de sécurité ou d'insécurité, de plaisir ou non, d'attraction ou de rejet qu'il peut ressentir face à son environnement. Devenu adulte, chaque être humain possède ses émotions qui sont subjectives et le reflet d'une interprétation personnelle de la réalité (consciente ou intuitive). Ceci explique pourquoi un même événement peut déclencher différentes émotions chez plusieurs personnes ou chez un même individu selon le contexte. Chaque être humain a alors sa manière personnelle de ressentir une émotion et de s'adapter à son environnement. (Regard, 2012)

En bref, « *L'émotion est un état de conscience généralement brusque et momentané, accompagné de manifestations physiologiques. Elle est un précieux "agent de liaison" avec nous-même et les autres.* » (Garibal, 2001, p.32)

¹ Définition du dictionnaire Larousse.

3.1.2 Sentiment VS émotion

Il est également important de dissocier ces deux notions qui peuvent prêter à confusion et qui sont bien différentes. **Un sentiment** est une construction mentale déclenchée par les pensées et peut durer bien plus longtemps qu'**une émotion**. Cette dernière constitue, quant à elle, une réponse physiologique aux différents stimuli internes ou externes que nous donnons ou recevons quotidiennement. Ainsi, elle nous permet d'analyser notre environnement.

Très schématiquement, nous pouvons résumer ces deux définitions avec quelques exemples dans le tableau suivant :

EMOTIONS	SENTIMENTS
La peur	Appréhension, crainte, soucis, anxiété
La tristesse	Morosité, peine, regret, nostalgie
La joie	Jubilation, gaîté, satisfaction, euphorie

Tableau 1 : Émotions VS sentiment

De ce fait, un sentiment peut persister en dehors de toutes manifestations extérieures s'il est entretenu. Ainsi, afin de l'éviter, les émotions sont à exprimer et les sentiments sont à décoder. Ceci permettra alors à l'émotion sous-jacente de s'exprimer. De plus, les émotions sont universelles et ne changent pas d'une culture à l'autre. (Garibal, 2001)

3.1.3 Rôle

À la fin du XIX^{ème} siècle, Charles Darwin, père de la théorie de l'évolution – et l'un des pionniers de l'éthologie – insistait sur le rôle primordial des émotions et leur fonction « *pro-relationnelle* » chez l'homme et l'animal. Pour preuve, son livre "*L'expression des émotions chez l'homme et les animaux* " ² est devenu une référence mondiale.

Selon l'auteur, la fonction biologique primitive des émotions (notamment la peur et la colère) a principalement une visée auto-protectrice. Malgré le fait qu'elle existe toujours chez l'être humain, cette fonction s'est fortement amoindrie au cours de l'évolution pour se métamorphoser en « *fonction sociale* ». (Garibal, 2001)

Mais quel est précisément le rôle d'une émotion ? Rappelons-le, une émotion est un trouble (non-désiré) venu de l'inconscient et qui se manifeste par des signes physiques et indique surtout qu'**un besoin est satisfait** (émotion agréable) **ou n'est pas satisfait** (émotion désagréable). De ce fait, les émotions ont un rôle particulier et fonctionnent comme un système d'alarme en nous informant sur nos états internes. Elles nous guident afin de savoir ce que l'on vit et vont nous permettre alors de nous orienter dans nos actions et nos choix.

Il s'agit-là d'une réaction naturelle et utile face à une situation inattendue. Par ailleurs, mis à part leur rôle au sein de la communication qui facilite nos relations avec les autres, elles jouent un rôle sur la mémoire. En fonction de leur intensité, la mémoire peut être affectée à plus ou moins grande échelle, sur le court ou le long terme. Par exemple : tout le monde, ou presque, se souvient de ce qu'il faisait lors du 11 septembre 2001. (Launet, 2018)

Mais combien d'émotions existent-ils ? Et est-ce possible de les apprivoiser ?

² Paru en 1872 (traduit en français par Complexes, Bruxelles)

3.1.4 Les types d'émotions

De nombreux auteurs ont approfondi le sujet et de nombreuses théories ont été proposées.

Selon le philosophe René Descartes dans *“Les Passions de l'âme”* (1649), il existe six émotions ou « *passions primitives* » qui sont : l'admiration, l'amour, la haine, le désir, la joie et la tristesse. Les autres émotions sont dites des « *passions combinatoires* » et sont au nombre de trente-quatre. Celles-ci proviendraient de variantes ou de mélanges découlant des six émotions principales.

Selon le psychologue américain Robert Plutchik, il existe huit émotions qui se présentent par quatre couples opposés : joie / tristesse, peur / colère, surprise / anticipation et dégoût / confiance.

Néanmoins, la plupart des auteurs des théories des émotions de base (ou dites primaires) en distinguent six (dont Paul Ekman qui fut l'un des pionniers dans l'étude des émotions dans leurs relations aux expressions faciales. Il a notamment repris et développé les idées de Charles Darwin). Ce travail de Bachelor se basera selon ces théories relatant six émotions de base. Suite à ces émotions primaires, une infinie variété de mélange est possible et se greffe sur le caractère et la personnalité de chacun.

Les émotions primaires :

- **La joie** : est l'expression de satisfaction pleine et entière.
- **La tristesse** : est engendrée par une perte, une séparation ou une déception. Elle souligne le vide ou l'absence.
- **La colère** : est une réaction à la frustration et à l'injustice. Elle nous sert à défendre notre territoire physique et psychologique, nos droits, nos valeurs, etc.
- **La peur** : représente un signal d'alarme qui permet de prévenir un danger ou une menace réelle ou peut constituer également un mécanisme de défense et de survie qui permet à l'individu de répondre rapidement et efficacement face à des événements.
- **Le dégoût** : est une réaction réflexe ou apprise de rejet, de l'ordre de l'instinct ou de la culture.
- **La surprise** : est suscitée par un événement inattendu ou une révélation soudaine.

Ces émotions sont associées à des expressions ou mimiques faciales universellement exprimées et reconnues à travers différentes cultures. Elles comprennent également les caractéristiques suivantes : elles apparaissent rapidement, spontanément et involontairement. De plus, elles s'accompagnent d'images, de pensées et de sensations spécifiques au type d'émotion. (Stephan, 2013)

Nous pouvons alors remarquer qu'il existe un panel gigantesque d'émotions. Nous pouvons encore retrouver, par exemple, les émotions suivantes : la culpabilité, le mépris, la fierté, la honte. Selon Daniel Goleman, il y a « *des centaines d'émotions avec leurs combinaisons, variantes et mutations. Leurs nuances sont en fait si nombreuses que nous n'avons pas assez de mots pour les désigner.* » (Daniel Goleman - L'Intelligence émotionnelle, J'ai lu, 2003).

3.1.5 Fonctionnement

Le corps humain est une machine complexe et impressionnante. Il influence nos pensées et celles-ci influencent notre corps à leur tour. Si nous nous concentrons à nouveau sur les émotions, nous pouvons constater qu'elles ne touchent pas uniquement l'activité mentale mais tout le corps humain. C'est ce que nous allons constater en cherchant à comprendre le fonctionnement des émotions. (Regard, 2012)

Avant tout, comme nous avons pu le découvrir, les émotions sont un réflexe naturel et permettent à chaque être humain d'accroître certaines compétences en fonction de ce qu'il vit (exemple : en situation qui le met en danger, des mécanismes de défense vont se mettre en

place). Toute cette mécanique est coordonnée par le cerveau qui envoie les ordres et réceptionne les différentes informations afin que l'organisme puisse s'adapter aux diverses émotions qu'il vit.

La partie du cerveau qui contrôle et régularise les émotions est une petite glande qui se trouve au centre du cerveau. Elle se nomme l'hypothalamus et assure des fonctions d'homéostasie. Elle est en relation directe avec le système limbique, siège des émotions mais aussi avec le cortex qui est le siège des pensées. L'hypothalamus communique avec deux principaux moyens de défense qui sont : le système nerveux et le système hormonal (grâce au contrôle qu'il exerce sur l'hypophyse).

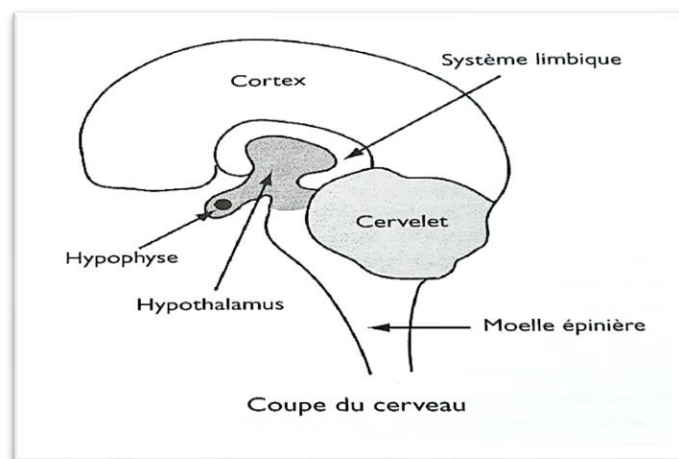


Figure 2 : Coupe du cerveau

Sur l'image ci-dessus, nous pouvons découvrir l'hypothalamus, au centre du cerveau et au sommet de la moelle épinière. Ainsi, cette dernière glande peut contrôler et commander tous les muscles pour communiquer avec le système nerveux. Par ailleurs, grâce à l'hypophyse, l'hypothalamus dirige le système glandulaire ou hormonal. L'hypophyse a un rôle essentiel puisqu'elle mesure, dose et corrige la composition du sang en fonction des besoins.

Le système nerveux plus en détail :

Le système nerveux est un vaste réseau électrique dans lequel les informations circulent entre notre cerveau et les diverses parties du corps. Il comprend trois parties. Les voici :

1. **Le système nerveux central** : ce système est le plus important et se trouve dans le cerveau et dans la moelle épinière. De là, tous les ordres sont envoyés et les informations sont reçues. Ce système peut être perçu comme le système de commandement de l'information nerveuse de notre corps.
2. **Le système nerveux périphérique** : il comprend tous les nerfs qui partent du cerveau et de la moelle épinière. Il fait ainsi fonctionner les muscles et les différents organes.
3. **Le système nerveux autonome** : il se charge de la régulation et de la coordination des fonctions vitales vers l'organisme. Ainsi, il s'occupe du bon fonctionnement de notre corps sans que nous nous en rendions compte (rythme cardiaque, respiration, digestion, etc.) Ce système est plus complexe que les deux précédents puisqu'il comprend deux autres mécanismes : **le système orthosympathique et le système parasympathique**. Le premier accélère les mécanismes du corps pour le rendre plus rapide et plus fort. C'est lui qui intervient, par exemple, pour stimuler l'ensemble du corps lorsqu'il faut réagir très vite face à un danger ou une menace. Le deuxième système vise à ralentir les réactions exagérées du corps.

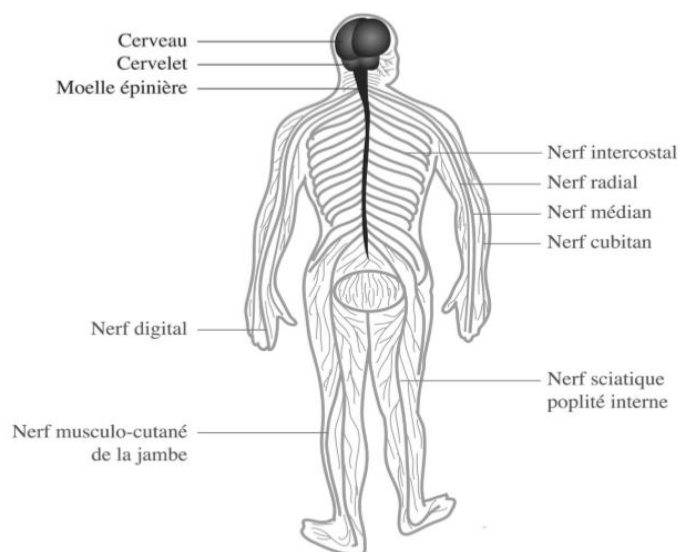


Figure 3 : Le système nerveux central (en noir) et le système nerveux périphérique (en gris)

Le système endocrinien plus en détail :

Les émotions influencent ce système pour augmenter ou ralentir le fonctionnement de nos organes, et ce, en même temps qu'elles agissent sur notre système nerveux. De ce fait, chaque émotion agréable ou désagréable modifie donc, à sa manière, l'équilibre de notre système hormonal.

Les hormones sont des protéines déversées directement dans la circulation sanguine par l'une ou l'autre de nos glandes endocrines (hypophyse, thyroïde, parathyroïde, surrénales, pancréas), mais aussi par les testicules ou les ovaires. Le système endocrinien sécrète alors un certain nombre d'hormones (adrénaline, cortisone, endorphine)

En résumé, les émotions et leur expression ont été programmées dans le cerveau humain, et ce, de par l'évolution de l'être humain. Comme nous avons pu le constater, une émotion naît en profondeur dans le cerveau. Suite à cela, elle est tempérée ou filtrée surtout par les lobes frontaux. Puis, la stimulation de zones cérébrales, spécifiques à chaque émotion, agit par l'intermédiaire de neuromédiateurs (adrénaline, sérotonine, endorphines) ou d'hormones (cortisol, androgènes). Tout le processus de l'organisme humain se met en place et s'organise comme nous pouvons le constater dans le chapitre suivant.

Le système limbique plus en détail :

Ce système est également nommé « *siège des émotions* » puisque sa fonction principale est la régulation émotionnelle.

Dans la *Figure 2* en page 13, nous pouvons apercevoir qu'il est au centre du cerveau. Cet ensemble est composé de six structures bien spécifiques qui sont toutes liées entre elles.

- **L'hippocampe** : joue un rôle au niveau de la mémoire, l'apprentissage et le stockage d'informations.
- **L'amygdale** : a un rôle au sein de la mémoire émotionnelle. Elle influence le système endocrinien en fonction des états émotionnels.

- **Le cortex limbique** (gyrus cingulaire, cingulum, insula et gyrus parahippocampique) : a un rôle dans le contrôle conscient du comportement.
- **L'hypothalamus** : assure les fonctions de l'homéostasie et contrôle ainsi le système endocrinien. Il joue un rôle de coordination entre le système nerveux et endocrinien, tout comme il participe à la régulation hormonale en contrôlant l'hypophyse. Il est situé à la base de l'encéphale, sous le thalamus.
- **Le fornix** : relie l'hippocampe à l'hypothalamus et aux corps mamillaires.
- **Le septum** : a un rôle dans le contrôle des émotions.

En bref, le système limbique est le centre de deux manifestations grâce à ses structures :

- Celle des émotions
- Celle de la mémoire

Il est alors important de préciser qu'il influence notre comportement mais il n'est pas uniquement impliqué au niveau des émotions. Il trouve sa place aussi dans la motivation, le développement des apprentissages et de la mémoire. Il ne faut donc pas le réduire uniquement au « *cerveau émotionnel* ». (Fondation Pierre Deniker, consulté en 2019)

3.1.6 Le cycle naturel des émotions

Les émotions correspondent à une réaction de l'organisme. Cette réaction passe par différentes étapes en suivant un ordre bien précis et immuable, et ce, peu importe la puissance de celles-ci. (Regard, 2012) Voici les quatre étapes du mécanisme émotionnel :

1. **La charge** : est une « *agression* » extérieure, un événement inattendu positif ou négatif. Ce signal nous interpelle et la deuxième étape s'installe.
2. **La tension** : La charge représente un signal qui nous interpelle. En réponse à celle-ci, l'organisme se mobilise en sécrétant de l'adrénaline et en stimulant le système nerveux orthosympathique pour augmenter le tonus musculaire et le rythme cardio-respiratoire. Tout ce processus se nomme « *la tension* ». Plus simplement, notre corps réagit aux stimulus et divers symptômes physiques apparaissent.
3. **La décharge** : cette étape vise à réduire cette tension et représente alors des dépenses d'énergie de ce que nous ressentons (exemple : colère, joie, larme, angoisse).
4. **La récupération / détente** : est la phase qui permet à l'organisme de retrouver un équilibre, notamment grâce à l'aide du système parasympathique.

3.1.7 L'hypersensibilité

Dans notre société actuelle, il peut exister certaines normes au niveau de la sensibilité. Certaines réactions sont admises, normales, attendues et d'autres sont incomprises, rejetées. Nous pouvons alors remarquer que certaines personnes expriment leur humeur au-delà de ce que nous attendons généralement comme réaction. Ainsi, certains individus ont une sensibilité qui peut sembler extrême, voir excessive. C'est ce que l'on appelle : l'hypersensibilité. Ce concept a été développé par Elaine N. Aron, psychologue et psychothérapeute américaine.

Nous pouvons diviser les individus en trois catégories :

1. Les personnes sensibles ou hypersensibles (15 à 20% de la population).
2. Les personnes moyennement sensibles.
3. Les personnes peu sensibles.

Nous pouvons constater qu'il existe différents degrés d'hypersensibilité et celle-ci se manifeste de plusieurs manières en fonction de l'individu. Elle varie selon les personnes et les vécus de tout un chacun. Ainsi, elle ne se mesure pas par des critères systématiques. Néanmoins, nous pouvons reconnaître « *une personne hypersensible à sa réceptivité accrue aux stimuli de son environnement, à sa réactivité émotionnelle forte, et à l'expression amplifiée de ses émotions (crises de larmes, rires, agressivité, anxiété).* » (Gomez, 2018)

Il est important de préciser que l'hypersensibilité ne se limite pas seulement au domaine des émotions. Elle s'exprime dans l'ensemble de la personne et touche différents domaines comme la douleur physique, la capacité à gérer de nouvelles situations, la tolérance aux stimuli (bruits, lumières, musique, foule) ou aux manques (faim, sommeil). En outre, les personnes hypersensibles se sentent souvent « *anormales* » et vivent cela comme un handicap alors que cette caractéristique peut être un atout si elle est bien apprivoisée et accompagnée. Il convient aux personnes de mettre en place toutes sortes de stratégies visant à s'apprivoiser de leur mode de fonctionnement et à connaître leur sensibilité afin de trouver un bon équilibre avec les stimuli extérieurs. (Aron, 2005)

3.1.8 Mise en pratique des émotions

Nous avons pu remarquer, à plusieurs reprises dans ce travail, qu'une émotion constitue une part essentielle aux raisonnements et aux prises de décisions. Ainsi, différentes questions peuvent survenir.

- Est-il possible de les utiliser positivement ?
- Est-il possible de les apprivoiser et si oui, comment ?

Le chapitre 3.3 (à la page 23) sur les émotions dans le travail social reviendra sur la thématique de la « gestion des émotions ». Des outils pour le professionnel y seront également présentés afin de travailler avec ses émotions. De ce fait, ce travail pourra répondre à ces deux questions.

3.2 La posture du professionnel

Je me destine à devenir éducatrice sociale, c'est la raison pour laquelle je choisis de me concentrer uniquement sur ce type de professionnel pour ce travail de Bachelor. Avant tout, il me semble important de définir ce professionnel dans sa globalité.

3.2.1 **Éducateur social**

Description :

« **L'éducateur social ou l'éducatrice sociale** exerce une activité éducative de soutien et d'accompagnement visant à favoriser le développement de personnes en situation d'exclusion sociale ou en voie de l'être. » (orientation.ch, 2019) Il peut s'agir d'enfants, d'adolescents, d'adultes ou encore de personnes âgées.

« **Les cadres de l'intervention professionnelle** varient au gré du développement des politiques sociales concernant les personnes ou les groupes de personnes susceptibles de bénéficier d'une pratique éducative : internats, foyers, lieux de vie, domicile, atelier, rue, ... » (HES-SO // Valais Wallis, 2019) De ce fait, les formes, les rythmes et les durées de relation entre les professionnels et les bénéficiaires sont très différents selon le lieu d'accueil ou l'activité.

La formation d'éducateur social HES s'acquiert dans une Haute École Spécialisée (HES) de Suisse, soit à Genève, à Fribourg, à Lausanne (Vaud) ou à Sierre (Valais). Cette dernière propose trois filières à choix : service social, animation socioculturelle et éducation sociale. La durée de formation à plein temps dure trois ans (dont deux ans de formation théorique et une année de formation pratique répartie en deux périodes de six mois). Il est également possible de se former en cours d'emploi (formation de quatre ans) ou à temps partiel (formation de cinq ans).

À la fin de ces études, les étudiants ayant suivi la filière « *éducation sociale* » obtiennent un « *Bachelor of Arts HES-SO en travail social, avec orientation en éducation sociale* ». L'obtention de ce diplôme sous-entend l'acquisition des différentes compétences. (HES-SO // Valais Wallis, 2019)

1. Orienter sa propre formation initiale et continue.
2. Identifier et analyser les situations et processus sociaux que l'intervention prend en compte.
3. Initier et développer une relation professionnelle avec des personnes ou des groupes dans un contexte d'action sociale donné.
4. Prendre en compte les divers déterminants de l'organisation dans une situation sociale donnée.
5. Collaborer entre professionnel-le-s et institutions.
6. Se positionner professionnellement et personnellement en questionnant le sens de l'action sociale.
7. Décider d'engager une action et la mettre en œuvre.
8. Encourager et soutenir la participation des personnes et des groupes dans la société
9. Évaluer et réorienter l'action.
10. Identifier, intégrer, mettre en forme et transmettre des informations sociales pertinentes pour les différents acteurs sociaux.
11. Participer à une démarche de recherche.

Ces compétences sont acquises par les étudiants tout au long de leur formation théorique et pratique, quelle que soit l'option choisie.

« Les compétences peuvent être définies comme des ensembles de connaissances, de capacités d'action et de comportements structurés en fonction d'un but et mobilisables dans des catégories de situations données pour atteindre ce but. C'est par l'immersion dans ces catégories de situations professionnelles et par les multiples mises en œuvre de ces ensembles structurés dans les actions développées et leur analyse que le professionnel développe ses compétences et le niveau de maîtrise professionnelle, s'étageant de l'initiation jusqu'à l'expertise. »
(cité par Guy, S., 2003)

Ainsi, de par cette définition, nous pouvons constater qu'une compétence induit obligatoirement une notion de capacité certifiée. Elle sous-entend également une notion d'apprentissages, de techniques et d'outillages maîtrisés. C'est le fruit de la formation d'éducateur social.

Nous pouvons également lier les deux aspects suivants :

- **Le savoir-être** : qui traduit les qualités personnelles de la personne (les opinions, les attitudes, les valeurs et les comportements). Cela peut être la courtoisie, la régulation des émotions, la bonne relation, la capacité à travailler en équipe, etc. Ainsi, le savoir-être correspond à la capacité d'adaptation.
- **Le savoir-faire** : *« Compétence acquise par l'expérience dans les problèmes pratiques, dans l'exercice d'un métier. »*³

Ces deux notions font également partie intégrante des compétences. De ce fait, nous pouvons remarquer que les compétences sont tout autant acquises que découlant des aptitudes de tout un chacun. Leur multitude permet alors de favoriser la richesse d'accompagnement à offrir en tant que professionnel.

Nous allons ici approfondir certaines notions qui relèvent de la profession d'éducateur. Elles sont intéressantes à approfondir puisqu'elles peuvent avoir un fort lien avec les émotions.

³ Définition du dictionnaire Larousse.

3.2.2 Posture professionnelle du praticien

Trois éléments pertinents touchant à la posture professionnelle de l'éducateur social ont été relevés afin de mieux situer et mettre en valeur certains aspects de la profession. Il s'agit de l'accompagnement, des aspects réflexifs de la profession et de la posture et du langage corporel du professionnel. Ces aspects vont être définis et liés avec la thématique de ce travail avant de conclure sur la posture du professionnel.

Accompagnement :

Au cours d'un stage, je me suis aperçue de la différence entre le mot « *accompagner* » et « *éduquer* » grâce à mes collègues éducateurs qui formaient le secteur des « accompagnants ». J'ai eu alors le souhait de développer davantage cette notion car ce mot se retrouve dans le travail social et son utilisation est assez récente (entre 1985 et 1995). Cette différence est questionnante, notamment sur le sens que l'on met derrière cette pratique d'accompagnement.

Ce vocable a beaucoup évolué au cours des dernières années, notamment à partir des différentes politiques sociales et différents termes qui ont fondé celui-ci (assistance, aide, protection, suivi, etc.). L'accompagnement a une racine latine :

- **ad** = mouvement
- **cum panis** = avec pain

Ceci signifie « *Celui qui mange le pain avec* ». Ce terme renvoie alors aux vocables de compagnon et de copain, utilisés pour représenter les liens de proximité entre les personnes. En espagnol, ce mot signifie aussi « *compañir* » qui signifie aussi « *partager* ». De ce fait, nous pouvons traduire cela ainsi : « *Accompagnant et accompagné partagent le pain, font côte à côte, ensemble, un bout de chemin...* ». (Robertis, 2005) L'étymologie de ce mot est intéressante à relever puisqu'elle reflète bien l'aspect de liens et de proximité dans l'accompagnement.

Néanmoins, du fait de son évolution, il reste complexe de définir l'accompagnement puisqu'il existe une diversité de formes d'accompagnement qui peuvent varier selon la pratique, les objectifs, le public, le professionnel et d'autres facteurs.

Les auteures, Brigitte Bouquet et Christine Garcette, du livre « *Assistante sociale d'aujourd'hui* » (2011) ont défini ainsi l'accompagnement :

« L'accompagnement social vise à aider les personnes en difficulté à résoudre les problèmes générés par des situations d'exclusion, et à établir avec elles une relation d'écoute, de soutien, de conseil et d'entraide, dans une relation de solidarité, de réciprocité et d'engagement de part et d'autre. Inclus dans l'ISAP, l'accompagnement social ne peut donc être fondé que sur une démarche volontaire. Il repose sur la liberté de chacun et sur la capacité d'engagement réciproque. Cette démarche orientée vers le "faire ensemble" est attentive aux processus, au cheminement des personnes, à leur parcours. » (Robertis, 2005)

Cette définition me semble complète et sera utilisée comme base pour préciser cette notion qu'est l'accompagnement.

Lien avec les émotions

Comme nous avons pu le constater dans la définition donnée de l'accompagnement, la relation que l'éducateur noue avec les personnes est une relation de proximité. Celle-ci est l'une des bases les plus importantes dans le travail du professionnel. Toutefois, elle peut également être complexe et être le lieu de sa fragilité car le professionnel peut s'investir de différentes manières. (Debras, 2008) De cette manière, il est possible ici de lier le concept des émotions.

Ainsi, au long de la formation, nous avons souvent entendu le terme de « *distance professionnelle* » ou de « proximité » dans la relation. Ceci m'a toujours personnellement beaucoup questionnée puisque la relation est au cœur du travail social. Jusqu'où le professionnel doit-il s'investir ? De quelle manière ? Quelles sont les limites ? Il s'agit de quelques questions que nous pouvons nous poser en tant que professionnel. Qu'en est-il d'un point de vue éthique ou déontologique ?

Un professionnel refusant tout investissement personnel de sa part prend le risque « *d'adopter un comportement formaté, qui ne laisse que peu de place à une véritable intelligence relationnelle* ». A contrario, l'éducateur social peut tout à fait se perdre en s'investissant de manière excessive. Ainsi, il serait possible de parler de distance émotionnelle afin de trouver un équilibre entre surinvestissement émotionnel et réserve exagérée. Pour ce faire, la connaissance de soi, de ses émotions et de ses réactions est importante et prend tout son sens. Cette connaissance est alors à prendre pleinement en considération. Il est nécessaire d'user de certains outils. Certains de ceux-ci seront présentés dans la suite de ce travail.

Aspects réflexifs :

La pratique réflexive ou la réflexivité, selon John Dewey, psychologue et philosophe américain, consiste en « *une activité intellectuelle qui découle de la raison et s'apparente à la pensée critique à des fins de prudence et de prévoyance dans le respect d'une conduite scientifique et professionnel, notamment afin de pallier les effets de l'instinctivité et de l'impulsivité* ». Plus simplement, ceci peut se catégoriser en trois parties. (Guillemette, 2016) Les voici :

- La réflexion dans l'action ;
- La réflexion sur l'action **et** pour l'action.

Dans la première situation, le professionnel est amené à réfléchir spontanément lorsque l'action se déroule. Il va alors puiser intuitivement dans ses connaissances, sa conscience et sa pensée critique afin de maîtriser ou de modifier ses actions.

Dans la deuxième situation, cette pratique réflexive est intentionnelle de la part du professionnel qui survient une fois que l'action est terminée. Cette posture va permettre au professionnel de prendre du recul pour mieux analyser, comprendre, évaluer et expliquer les faits afin d'en retirer des apprentissages ou des nouveaux savoirs. Ceci l'aidera à mieux organiser, anticiper et gérer d'autres situations.

Pour Philippe Perrenoud, auteur du livre « *Adosser la pratique réflexive aux sciences sociales, condition de la professionnalisation* », cette pratique permet au professionnel de comprendre l'habitus, comme l'a nommé Bourdieu, célèbre sociologue. Ceci signifie « *les biais et les limites de [sa] perception et de [sa] pensée dans l'action* », ses raisonnements et réactions « *ainsi que ses préjugés, ses goûts et ses dégoûts, ses peurs et ses désirs, ses obsessions aussi bien que ses cécités. Et parfois s'intéresser à son inconscient [...].* » (Proulx, 2012)

Lien avec les émotions

Lors de différentes lectures, nous avons pu découvrir de quelle manière les émotions pouvaient impacter la réflexivité.

Comme nous avons pu le découvrir au chapitre 3.1.5 en page 12, les émotions sont stockées, traitées et gérées dans le système limbique qui contient l'énergie des émotions. Lorsqu'une émotion est ressentie, le **thalamus**, qui centralise tous les messages sensoriels captés par les sens, transmet ces informations au cortex préfrontal qui contrôle nos pulsions et donne un sens en contextualisant cette énergie pour l'amener à la conscience et induire ensuite une réaction adéquate. Durant ce temps, le message va passer par l'**hippocampe**, qui participe à la mémorisation des données nouvelles ou des souvenirs. Quant à l'**amygdale**, elle va faire émerger le processus émotionnel le plus adéquat, en fonction du contexte, de la situation et du degré d'urgence. L'**hypothalamus** et l'**hypophyse** sont chargés d'envoyer au corps l'énergie contenue dans l'émotion. Cela se traduit par des modifications dans les sécrétions hormonales et les signes vitaux (pouls, fréquence respiratoire, température du corps).

Néanmoins, lorsque l'énergie des émotions est trop dense, le thalamus bloque alors la transmission des messages vers le cortex préfrontal. Ceci rend la réflexion difficile. De ce fait, le système va évacuer cette charge d'énergie de manière inconsciente (changements physiques ou activation de comportements tel la fuite ou l'affrontement) afin de se soulager et libérer le passage de l'information. Ceci représente le signe d'une trop grande intensité d'émotions positives ou négatives. (Lefavrais, 2010)

Ainsi, comme le démontrent Lefavrais et Faure, « *Lorsqu'il n'y a pas assez d'émotions (par manque de stimulations), ou bien lorsqu'il y en a trop (par excès de stimulation ou par une intensité trop forte de la stimulation), notre faculté à raisonner clairement et à utiliser notre cerveau de manière optimale, s'altère.* » Par conséquent, nous pouvons constater que ce processus inconscient a la possibilité d'influencer sur la formation de pensées et les comportements de la personne. Finalement, les émotions et la réflexion sont « *deux entités intrinsèquement liées qui s'influencent mutuellement.* » (Marty, 2012, p.31)

Posture et langage corporel :

Dans la communication, les mots ont une grande place et jouent un rôle important. Cependant tout ce qui n'est pas dit et qui passe au travers du corps est tout autant important. Il s'agit de la communication non verbale. Au cours d'un processus de communication, le pourcentage de non-verbal est de 93%. Seulement 7% de la communication repose sur le verbal. La gestuelle quant à elle représente le 55% d'une conversation contre 38% pour le ton et le son de la voix.

Le non-verbal exprime les émotions, les sentiments et les valeurs du verbal. Il renforce et crédibilise ainsi le message verbal lorsqu'il est adapté. (Elissade, 2013)

Comme le souligne Paul Watzlawick, psychologue et sociologue, (une logique de la communication, 1967), « *tout comportement a valeur de message.* » De ce fait, il définit l'interaction comme une série de messages échangés entre des individus. Il considère également les termes « *comportement* » et « *communication* » comme étant pratiquement synonymes. (Dubath, 2006)

Lien avec les émotions

Comme nous avons pu le constater au début de ce travail, les émotions et le langage corporel sont fortement liés. De plus, dans le métier d'éducateur social, l'un des premiers objectifs est d'entrer en relation avec autrui et d'instaurer un lien de confiance. Il s'agit d'un point d'appui dans le travail social. Ceci va s'effectuer par la parole et également par le corps. C'est notamment pour cette raison que notre principal outil, en tant que travailleur social, est nous-

même. « *Nos positions, notre attitude, nos gestes, nos regards ou nos sourires ont un rôle essentiel pour entrer en relation, puis pour construire des liens. Nous travaillons donc avec tout notre être : notre tête, nos réflexions et nos dire, nos émotions, nos cinq sens et notre langage corporel.* » (Dubath, 2006, p.4)

Pour le dire simplement, le corps est le théâtre des manifestations des émotions. Paul Dumouchel (professeur de philosophie à l'université de Ritsumeikan de Kyoto, Japon ; spécialiste de philosophie des sciences, en particulier de l'épistémologie de la biologie et des sciences sociales, ainsi que de philosophie politique) lie ainsi ces aspects :

« *Avoir un corps, c'est être en communication, et cela est partie intégrante de l'expérience des émotions.* » (Dumouchel, 1999, p.15)

Conclusion :

Ces trois notions (accompagnement, aspects réflexifs, posture et langage corporel) ont été mises en valeurs puisqu'elles touchent chacune à notre posture professionnelle. De plus, elles ont un lien très fort avec les émotions. Ces dernières font finalement, peut-être, partie intégrante des métiers du travail social puisqu'en tant qu'individu, elles le sont.

Ce chapitre est à aborder avec une extrême précaution, compte tenu de son ambiguïté et de sa complexité. La difficulté réside justement dans le fait que les différents professionnels sur le terrain partagent de nombreux outils de travail et de manières d'accompagner et d'exercer leur métier. Ces derniers sont propres à chacun, et ce, en fonction de son apprentissage, de ses expériences et de ses émotions. De ce fait, « *des vulnérabilités peuvent également faire écho au professionnel.* » C'est pour cette raison que la posture réflexive peut devenir une nécessité dans la pratique du travail social. (Molina, 2016) Toutefois, cette différence de pratique permet peut-être une richesse et une complémentarité dans notre travail.

Dans le prochain chapitre, le sujet des émotions du professionnel au travail sera abordé. Deux points seront principalement investigués. Il s'agit de la collaboration et des stratégies pour travailler avec ses émotions.

3.3 Émotions dans le travail social

Pendant longtemps, les professionnels ont pensé que les émotions n'avaient pas leur place dans la vie professionnelle. Chacun avait un objectif en tête : réaliser sa tâche rationnellement et travailler de manière collective et de façon à être le plus efficace possible.

Ainsi, peu d'études ont été effectuées sur les émotions dans le champ du travail social, à ce jour. Néanmoins, quelques travaux ont toutefois démontré que « *les émotions des professionnels ou des usagers pouvaient être une importante source d'informations et que la capacité de régulation individuelle des travailleurs sociaux leur permettait de faire face aux situations les plus stressantes et d'établir un climat favorable à la coopération avec les usagers ou avec les autres professionnels* ». (2007, cité par Virat et Lenzi, 2018)

Par conséquent, les émotions font partie intégrante de l'être humain. Ainsi, elles sont inévitablement présentes au sein de notre travail, que ce soit dans le travail d'équipe, l'accompagnement des bénéficiaires, la manière d'agir et de penser. Toutefois, permettent-elles au professionnel d'aborder son travail avec davantage de compétences, d'authenticité et d'efficacité ? D'autant plus que les émotions peuvent affecter notre jugement et nos capacités cognitives. (Kupelesa, 2006)

Comme annoncé, dans ce chapitre, le sujet des émotions dans le travail social va être approfondi. Deux points seront majoritairement étudiés. Il s'agit des deux points suivants :

- Travail en équipe et collaboration
- Outils et stratégies pour le professionnel de travailler avec ses émotions

3.3.1 Travail en équipe

Une équipe de professionnels en travail social correspond à un groupe. Kurt Lewin, psychologue et père de la dynamique de groupe définit le groupe comme : « *Une association d'individus entrant en interaction dans un contexte donné et poursuivant des buts communs.* » (Hugo, 2018)

Il existe différentes caractéristiques qui définissent les groupes primaires :

1. Existence de buts collectifs communs ;
2. Interactions psychologiques ;
3. Émergence de normes ou de règles de conduite ;
4. Existence d'émotions et de sentiments collectifs (ces émotions et sentiments engagent à des actions et des réactions collectives.) ;
5. Émergence d'une structure informelle (de l'ordre de l'affectivité) ;
6. Existence d'un inconscient collectif ;
7. Établissement d'un équilibre interne et d'un système de relations stables avec l'environnement.

Tous ces points sont des éléments qui vont alors prendre sens dans le groupe. Ainsi, il est important d'en prendre conscience étant donné qu'en tant que travailleurs sociaux, nous sommes souvent amenés à travailler en équipe multidisciplinaire ou encore en réseau. C'est notamment pour cela que les équipes peuvent rencontrer des difficultés. Surtout que la dynamique de groupe se fait de manière inconsciente. (Lainé & Roy, 2004) En effet, chacun des membres de l'équipe :

- S'implique personnellement dans le travail (au niveau des émotions, de son investissement) ;
- Est absorbé par le contenu verbal des échanges et leur sens immédiat ;
- Est focalisé sur ses objectifs personnels.

De ce fait, il est intéressant de se questionner sur la manière de collaborer avec l'autre, avec tout ce qu'il est : sa technique et sa personnalité comprenant ses émotions. D'autant plus que les trois aspects suivants sont en lien : la pensée, les émotions et l'action. Et donc, il existe différents facteurs qui influencent nos émotions. (Chevalier, 2015)

C'est la raison pour laquelle nous allons désormais nous concentrer sur des outils pour vivre et travailler avec ses émotions de manière saine.

3.3.2 Outils et stratégies

Avant tout, pourquoi exprimer ses émotions ?

« Il s'agit de pouvoir communiquer librement à quelqu'un ce que l'on ressent au moment même où on le ressent et de retrouver sa spontanéité, d'être plus conscient de ses propres sentiments et plus sensibles à ceux des autres. » (Chevalier, 2015, p. 46)

Ainsi, dans ce sens, il serait important de donner un espace pour l'expression des émotions, et ce, pour qu'elles soient entendues ou partagées. D'autant plus que si nous ne le faisons pas ou mal, l'homéostasie au sein d'une équipe sera perturbée.

Et donc, des investigations ont été menées afin de trouver des outils pour donner sens à ses émotions et leur accorder un espace adapté à leurs besoins. L'intelligence émotionnelle est l'outil qui sera principalement approfondi puisqu'il regorge de caractéristiques différentes comme la connaissance de soi et « la gestion des émotions ».

L'intelligence émotionnelle

L'intelligence émotionnelle (IE) est un concept défini en 1990 par Peter Salovey et John Mayer, deux psychologues. Ils définissent l'IE comme « *une forme d'intelligence qui suppose l'habileté à contrôler ses sentiments et émotions et ceux des autres, à faire la distinction entre eux et à utiliser cette information pour orienter ses pensées et ses actions.* » Bien d'autres auteurs ont travaillé sur le sujet, comme Daniel Goleman et il existe ainsi différents modèles de l'IE. (Kotsou, 2016)

Avant cela, différents travaux de recherche ont eu lieu sur la mesure de l'intelligence. La plupart des chercheurs ont d'ailleurs défini l'intelligence principalement par sa dimension cognitive avant de se rendre compte que celle-ci n'expliquait pas toutes les capacités d'adaptation de l'être humain à son environnement.

Il existe différents modèles de l'IE. Néanmoins, seuls les modèles de Goleman et celui de Salovey et Meyer (spécialistes en psychologie qui ont défini ce concept) seront présentés ici.

Selon **Salovey et Meyer**, la notion de l'IE se situe à l'interaction des émotions et des cognitions. De ce fait, l'individu varie dans sa capacité à traiter l'information de nature émotionnelle et sa capacité à établir un lien entre ce traitement émotionnel et la cognition générale. Leur modèle, datant de 1997, est composé de quatre branches qui représentent une catégorie de capacités.

1. **La perception émotionnelle** ou habileté à percevoir et à exprimer les émotions ;
2. **L'assimilation émotionnelle** ou facilitation émotionnelle de la pensée ;
3. **La compréhension émotionnelle** ou habileté à comprendre et à raisonner au sujet d'émotions complexes ;
4. **La gestion des émotions** ou habileté à réguler ses émotions et celles d'autrui.

<p>1. <u>Perception émotionnelle</u></p> <p>Habileté à être conscient de ses émotions et à les exprimer correctement aux autres.</p>	<p>2. <u>Assimilation émotionnelle</u></p> <p>Habileté à faire la distinction entre différentes émotions ressenties et à reconnaître celles qui influent sur le processus de pensée.</p>
<p>3. <u>Gestion des émotions</u></p> <p>Habileté à vivre ou à abandonner une émotion selon son utilité dans une situation donnée.</p>	<p>4. <u>Compréhension émotionnelle</u></p> <p>Habileté à comprendre des émotions complexes (comme le fait d'éprouver deux émotions à la fois) et celle de reconnaître les transitions d'une émotion à une autre.</p>

Tableau 2 : *L'intelligence émotionnelle selon Salovey et Meyer*

Le modèle de Goleman, quant à lui, est adapté au contexte de la vie au travail. Son modèle est basé sur un ensemble de compétences émotionnelles et sociales qui s'articulent autour de quatre axes principaux.

1. **La conscience de soi** : représente la capacité à reconnaître, identifier et comprendre ses émotions ainsi que leur influence.
2. **La maîtrise de soi** : consiste à maîtriser ses émotions et impulsions et à s'adapter à l'environnement, à l'évolution de la situation de manière réfléchie et appropriée.
3. **La conscience sociale** : représente la capacité à détecter et à comprendre les émotions des autres personnes.
4. **La gestion des relations** : concerne l'aptitude à communiquer de manière efficace et à nouer des liens avec d'autres individus.

Comme déjà signalé, Goleman inclut un ensemble de compétences émotionnelles autour de chaque axe. Ces compétences émotionnelles ne sont pas innées. Il s'agit de capacités apprises qu'il faut développer et perfectionner. Il existe cinq compétences émotionnelles de base qui agissent tant au niveau personnel qu'au niveau interpersonnel. Les voici éclairées :

1) L'identification des émotions

L'habileté à identifier ses émotions et celles des autres passe par la perception et l'identification des messages émotionnels exprimés (par des mots, des expressions faciales ou non-verbales).

Selon Salovey et Mayer, le développement de l'intelligence émotionnelle est impossible sans cette première compétence, notamment car les émotions sont des indicateurs importants en ce qui concerne les perceptions, les jugements, les motivations, les intentions et tout autre type de message. Les personnes conscientes de leurs émotions et de celles des autres ont alors accès à un panel d'informations majeures concernant leur fonctionnement et celui de leur environnement.

Afin d'identifier les émotions chez autrui, il est indispensable d'être capable d'observer sans jugement. Concernant nos émotions personnelles, un travail se fait dans le développement de la conscience de nous-même et de notre corps. Cette capacité peut tout à fait se développer.

2) L'expression des émotions

Cette compétence se tient sur deux niveaux, tout comme la précédente. Elle s'utilise par rapport à soi et en rapport avec les autres. Celle-ci est liée à la première compétence.

La capacité à exprimer nos émotions influence notre vie sociale car exprimer et ressentir des émotions sont indispensables « *à la mise en œuvre de comportements rationnels d'adaptation à son environnement.* » (Kotsou, 2016, p.60) De ce fait, exprimer ses émotions est donc une compétence fondamentale, et ce, autant d'un point de vue individuel qu'interpersonnel.

Au niveau interpersonnel, cette compétence comprend la capacité de permettre aux autres de s'exprimer sur leurs émotions et de faciliter leur expression.

3) La compréhension des émotions

« *Comprendre, cela veut dire être capable de mettre en relation l'émotion ressentie avec ce qui a favorisé son déclenchement. Cela signifie aussi être capable d'identifier les messages potentiels véhiculés par l'émotion.* » (Kotsou, 2016, p.63)

Le rôle des émotions est de nous renseigner sur nos besoins et nous apporte ainsi des informations sur notre bien-être. De ce fait, comprendre nos émotions dans le contexte présent et la réaction de nos interlocuteurs sont des actes importants à réaliser.

4) La régulation des émotions

Cette compétence désigne le fait de réguler ses émotions par rapport à notre environnement, au contexte et à ses objectifs. Celle-ci signifie aussi réguler ses émotions de manière positive afin de créer des ressources supplémentaires, d'opter pour de meilleures décisions, devenir plus créatif, etc. « *Bien gérer nos émotions nous permet d'avoir une conduite à la fois dictée par nos émotions et par notre raison.* » (Kotsou, 2016 p.72)

5) L'utilisation positive des émotions

Utiliser positivement ses émotions permet de cultiver des ressources personnelles et enrichir nos relations avec les autres. Les émotions positives ont de grands effets sur l'individu. Elles permettent d'améliorer la performance, nous aident à construire des ressources personnelles et à en développer davantage dans notre quotidien.

En bref, l'IE permet la capacité de compréhension et de régulation des émotions (de par les compétences émotionnelles présentées ci-dessus). Utilisée à bon escient, les bienfaits de l'IE sont évidents que ce soit dans la vie privée ou professionnelle. Ceci, selon les lectures effectuées puisque l'individu utilise ses émotions dans un but constructif et positif afin d'interagir avec les autres et se sentir mieux et apaisé en répondant, par exemple, à ses besoins non satisfaits.

Ainsi, dans la même logique, l'intelligence émotionnelle d'un groupe demande les mêmes compétences que celles d'un individu.

La connaissance de soi

On retrouve la notion de la connaissance de soi dans le concept de l'intelligence émotionnelle. La connaissance de soi est définie comme la « *capacité de quelqu'un en état d'éveil à être conscient de son existence et de la réalité qui l'entoure, état conscient.* »⁴

Grâce à cette capacité ou compétence, la personne peut alors reconnaître, identifier et comprendre ses émotions et son influence. Selon Annie Devault (2014), « *La connaissance de soi est essentielle aux travailleurs sociaux.* » En effet, cette compétence a un grand rôle en ce qui concerne la manière d'entrer en relation de façon efficace. Et ceci, puisqu'elle garantit le non-jugement, favorise la compréhension des émotions et des situations délicates et facilite la prise de décision réfléchie. De plus, la connaissance de soi permet également aux professionnels de trouver des stratégies personnelles pour se protéger de l'épuisement professionnel.

La gestion des émotions et outils

« *On ne peut pas mettre le vent en cage* », dit le proverbe. De même, on ne peut totalement contrôler ses émotions. Effectivement, il est important de relever ce fait. Il faut accueillir et vivre les émotions. Elles doivent être reconnues, accueillies, acceptées avant d'être canalisées dans leur expression. (André, 2014)

Évidemment, il existe différentes stratégies pour le faire (comme l'intelligence émotionnelle et la connaissance de soi). Il y a aussi de nombreux outils spontanés que chacun use, par exemple : penser à autre chose, parler à un proche, faire du sport, etc.

Il existe d'autres outils comme la Thérapie Cognitive et Comportementale (TCC), la Thérapie d'acceptation et d'engagement (ACT), puis également la pratique de la Pleine Conscience (Mindfulness), la communication non-violente (CNV), la respiration, l'écriture et tout autre outil permettant à la personne d'accepter et de vivre ses émotions. (Baumgartner, 2019)

- La **TCC** lie les émotions au corps ainsi que les pensées qui engendrent l'émotion ou la situation vécue. (De Mey-Guillard, 2012) Exemple :

Situation	Émotion	Pensée
Le soir	Tristesse	Je me sens seul.

Tableau 3 : exemple de la TCC

⁴ Définition du dictionnaire Larousse.

- **L'ACT** (De Mey-Guillard, 2012) « *consiste en l'utilisation de diverses techniques qui font plus appel à des habitudes de vie, à des manières d'appréhender la réalité quotidienne en étant présent dans l'ici et maintenant de ce qui nous arrive, en prenant en compte nos valeurs personnelles* » (2012, p. 24).
- Techniques de méditation de type **mindfulness**. Cela consiste en une série de petits exercices réguliers de maintien de l'attention à l'instant présent ((sans juger, ni anticiper, ni ruminer : juste être là) et d'observation « *neutre* » de ses états émotionnels.
- La **CNV** : il s'agit d'un processus de communication élaboré par Marshall B. Rosenberg, psychologue américain. Celui-ci repose sur quatre points qui sont : les observations, les sentiments, les besoins et les demandes. Ceux-ci forment les quatre composantes de la CNV. Cette pratique nécessite d'être attentif à ces quatre aspects afin de faciliter la communication et l'expression. (Rosenberg, 2016)

La partie théorique de ce travail est à présent terminée. Elle aura permis de développer le sujet des émotions qui est imposant et de développer aussi un outil important qui possède différentes notions importantes (IE). D'autres stratégies ont également été mises en avant.

À présent, la partie "analyse" sera exposée. Elle permettra de répondre aux hypothèses et à la question de départ et de recherche. Avant cela, un chapitre concernant la méthodologie sera présenté.

4. Méthodologie

Afin de répondre à la question de recherche, je me suis rendue sur le terrain auprès de professionnelles. Il me semblait important de questionner différents éducateurs travaillant dans différentes structures. En effet, les émotions sont propres à la personne mais peut-être que la façon de travailler avec celles-ci est propre à un lieu, à un environnement ou tout autre influence. Finalement, trois structures différentes m'auront permis de rencontrer des travailleuses sociales travaillant avec des populations différentes. Cela peut être une richesse supplémentaire pour ce travail.

4.1 Le terrain

Les rencontres se sont effectuées avec des professionnelles de trois environnements. Ceux-ci se différencient les uns des autres. Il s'agit :

- D'une crèche-UAPE ;
- D'une structure accueillant des personnes adultes avec handicaps physiques graves/ou souffrant d'une lésion cérébrale ;
- D'un lieu accueillant des enfants malades.

4.2 L'échantillon

Le champ d'investigation est large puisqu'il comprend trois tranches différentes de population que nous pouvons rencontrer dans le travail social. Il l'est car la question de recherche concerne les éducateurs sociaux en général et leurs pratiques quotidiennes. C'est le quotidien et leur relation avec leurs émotions que j'ai cherché à questionner. De plus, je ne ciblais pas un accompagnement spécifique à une population.

Les personnes interrogées sont :

- Une éducatrice travaillant dans une Crèche-UAPE. (E3)
- Quatre éducatrices travaillant dans le milieu du handicap. (E1, E4, E5, E6)
- Une éducatrice accompagnant des enfants malades. (E2)

4.3 Méthodes de collecte de données

La recherche est basée sur une recherche qualitative. Avant de mener les entretiens, j'ai préparé au préalable une grille d'entretien, qui a servi de fil rouge. Elle comprenait différentes questions découlant de diverses thématiques. Les voici :

- Un bref résumé du parcours professionnel ;
- Les émotions en général ;
- Les émotions au sein de la structure ;
- Les émotions au sein du travail et de leur pratique professionnelle ;
- La pratique réflexive.

J'ai décidé d'opter pour des entretiens semi-directifs afin de recueillir les données répondant aux hypothèses posées au début de ce travail. Cette manière offre également à l'interviewée et moi-même la possibilité d'être plus libre dans l'échange. Ainsi, il y a plus de place pour l'imprévu et la rencontre. Ceci a permis d'élargir le discours pour l'interviewée et a donné la possibilité de poser ensuite des questions nouvelles.

À propos des contacts concernant la démarche, j'ai d'abord rédigé une lettre de demande d'autorisation ainsi qu'un document expliquant la démarche précisément. Un e-mail avec ces deux documents a été envoyé aux responsables ou directeurs des structures. Ceux-ci ont alors présenté l'annonce aux éducateurs et j'ai reçu personnellement des retours positifs des personnes intéressées à participer à la recherche. Pour une structure, le responsable en a discuté avec ses collègues lors d'un colloque d'équipe et le personnel m'a transmis par e-mail leur intérêt concernant ce projet.

Pour chaque entretien, je me suis déplacée soit sur le lieu de travail, soit nous nous sommes données rendez-vous à la HES-SO Valais de Sierre pour mener notre discussion.

4.4 Enjeux éthiques

Lors de chaque entretien, j'ai pris le temps d'expliquer son déroulement, en précisant que celui-ci sera enregistré. De plus, un accord de confidentialité entre les personnes interviewées et moi-même a été signé au début de la rencontre. Celui-ci leur garantissait l'anonymat et le fait que les documents les concernant seront détruits à la fin du travail de Bachelor. Notamment les enregistrements puisque les entretiens ont été enregistrés pour faciliter le processus de recherche. Etant tenue au devoir de discrétion, l'anonymat des personnes interrogées a été protégé durant ce travail. De cette façon, ni les noms des personnes, ni les noms d'institutions n'ont été dévoilés.

Durant les entretiens, j'ai été à l'écoute des personnes de manière respectueuse et dans le non-jugement. Je n'ai pas tenté d'orienter leurs réponses et je suis restée neutre. Ainsi, elles étaient libres dans leur réponse.

4.5 Les risques spécifiques

Il existait différents risques par rapport à la partie d'enquête de ce travail de Bachelor. Avant tout, avant même la rencontre, il était possible :

- qu'une ou plusieurs institutions refusent des entretiens.
- qu'un professionnel refuse finalement d'accorder un entretien.
- par conséquent, de trouver d'autres institutions et d'autres éducateurs sociaux.

Six personnes à interroger ont été trouvées dans le cadre de ce travail et ces risques ne se sont pas présentés.

Toutefois, durant la partie entretien, il existait à nouveau différents risques. Les voici :

- Il était possible que les résultats ne nous fournissent aucune donnée valable.
- Il était possible qu'à l'aide des entretiens semi-directifs, les interrogés ne répondent pas exactement aux questions. Il se pouvait également qu'elles s'éparpillent sur un tout autre sujet. De plus, être libre dans sa réponse peut amener un oubli éventuel important. Ainsi, nous en revenons à la première possibilité : n'avoir aucune donnée valable ou peu. L'entretien était construit grâce à une grille conçue pour servir de support et de fil-rouge.

5. Analyse

La partie analyse comprendra des données recueillies durant les entretiens menés et des éléments théoriques. Chaque hypothèse nécessitera une analyse approfondie puis un bilan sera rédigé pour clarifier et répondre aux hypothèses en apportant une réflexion personnelle.

Pour mener correctement cette partie, une grille d'analyse a été élaborée. Elle a permis de réunir tous les aspects théoriques et les données significatives relevées dans les entretiens pour chaque hypothèse. Ceci a permis l'étude et la rédaction de la pertinence ou non des hypothèses.

5.1 Hypothèse 1

- Les émotions impactent et influencent notre travail, nos pensées, nos actions.

Analyse

« *Elles sont là tout le temps et tu dois leur accorder une place.* » (E.6) Cette phrase relevée d'un entretien démontre bien le fait que nous sommes des êtres émotionnels. En effet, les émotions sont présentes dans la vie de chaque être humain. Selon différents entretiens, les interviewées précisent qu'elles « *nous guident* ». Ainsi, nous sommes en droit de nous demander de quelle manière ?

Dans les éléments théoriques de ce travail, nous avons déjà pu découvrir cet aspect-là. Les émotions nous guident, et ce, afin de nous donner des indications sur ce que nous vivons. Ainsi, elles orientent nos actions et nos choix. (Launet, 2018) Il s'agit d'une réaction naturelle. En effet, le corps humain influence nos pensées et ces dernières influencent notre corps à leur tour. Les émotions sont générées par ces pensées et un lien s'effectue avec nos actions. Nous pouvons constater que ces différents aspects s'influencent mutuellement. A partir de ce raisonnement et pour clarifier ce point, les êtres humains peuvent être impactés par des émotions au niveau des pensées et des actions.

Nous pouvons aussi constater que les émotions ont leur place dans des situations de travail ou d'autres activités complexes. En effet, elles n'ont pas de limite. « *Elles marquent la plupart des activités humaines. Elles surgissent dans diverses situations, d'ordre privé ou social.* » (Cahour et Lancry, 2011, p.97)

De plus, l'émergence des émotions est un phénomène complexe et subjectif. Il dépend de différentes caractéristiques personnelles de l'individu, de l'interaction qu'il vit, de la situation spécifique qui se déroule et du sens que cette dernière a pour lui. Ainsi, la conclusion est « *que les individus sont constamment en train d'évaluer leur relation à l'environnement en termes d'implications pour leur bien-être et que cela dépend du sens construit par chaque individu en situation* ». (Cahour et Lancry, 2011, p.101) Les émotions sont bel et bien omniprésentes dans nos vies et influencent l'individu à tout moment.

Et si les émotions peuvent nous impacter et nous influencer, sont-elles une source de vulnérabilité ? C'est la question posée aux personnes interrogées. Parmi elles, plusieurs ont répondu non car les émotions sont synonymes, pour elles, de force. De plus, « *c'est dans la nature de l'être humain vivant d'avoir des émotions* ». (E.4)

Toutefois une personne a relevé que dans ce cas-là, la vulnérabilité pouvait être dans « *un chantier émotionnel. Ça c'est de la vulnérabilité. C'est se faire mener par ses émotions. Tout à coup : je suis en colère, j'envoie tout le monde péter. Ça c'est de la vulnérabilité parce que ça ne marche pas. Je suis triste : j'arrive ici avec un chagrin personnel... hum... si je me montre incapable de travailler et je dis aux résidents "foutez-moi la paix parce que je ne suis pas bien." Je pleure devant eux. C'est de la vulnérabilité parce que je ne gère pas du tout mon émotion.* » (E.1). Cette réponse pertinente nous amène encore à la réflexion.

Toutefois, est-ce possible de gérer ses émotions ? C'est ce que nous allons découvrir dans l'hypothèse suivante. Puis, est-ce possible de faire de ses émotions des alliées ? C'est ce que nous allons notamment découvrir lors de l'analyse de l'hypothèse 3 à la page 34.

Bilan :

Les émotions sont présentes dans nos vies de manière permanentes et elles nous influencent chaque jour. Elles agissent sur nos comportements quotidiens, nos choix, nos perceptions et ce, peu importe l'environnement dans lequel nous nous trouvons. Je considère important le fait d'identifier et comprendre ce point-là. En sachant cela, il reste encore à savoir ce qu'il est possible de faire avec ses émotions afin de ne pas se sentir impuissant, de les utiliser de manière adéquate et positive pour en faire une force.

Je pense que les émotions sont importantes dans nos vies et il est nécessaire de les accueillir et de collaborer avec elles. Ceci nous permettra de favoriser l'écoute, la bienveillance, la prise de recul, la réflexion. Cela permettra d'approfondir la connaissance de soi et d'avoir une autre énergie dans notre quotidien, notamment dans notre milieu professionnel.

Pour répondre à cette hypothèse : Les émotions impactent et influencent notre travail, nos pensées, nos actions. La réponse est **oui**. Une question importante se pose encore. Que pouvons-nous en faire et comment alors que cette hypothèse a été confirmée ? La réponse à cette question se trouve dans l'analyse de l'hypothèse suivante.

5.2 Hypothèse 2

- Il est possible de savoir gérer ses émotions dans un contexte de travail.

Analyse

À la question « *Est-il possible de gérer ses émotions, selon vous ?* », toutes les personnes interrogées ont répondu oui. Toutefois, des précisions viennent encore une fois s'ajouter car : « *On ne peut pas gérer la venue de l'émotion. L'émotion arrive mais ce qu'on en fait, comment on le vit, etc. Là, on peut avoir un impact.* » (E.1) D'autant plus que « *plus on lutte, plus elle va se manifester. Donc, c'est vraiment important de la rencontrer finalement.* » (E.4)

Effectivement, comme découvert dans la partie théorique de ce travail, les émotions doivent être reconnues, accueillies, acceptées avant d'être canalisées dans leur expression. (André, 2014) Pour ce faire, il existe différents moyens, comme l'IE qui a été développé dans ce travail.

Ce concept semble complet puisqu'il y introduit différentes caractéristiques et compétences, si nous nous référons au modèle de Goleman. De plus, il s'adapte au contexte de la vie professionnelle. Pour rappel, voici les quatre axes principaux :

1. **La conscience de soi** : représente la capacité à reconnaître, identifier et comprendre ses émotions ainsi que leur influence.
2. **La maîtrise de soi** : consiste à maîtriser ses émotions et impulsions et à s'adapter à l'environnement, à l'évolution de la situation de manière réfléchie et appropriée.
3. **La conscience sociale** : représente la capacité à détecter et à comprendre les émotions des autres personnes.
4. **La gestion des relations** : concerne l'aptitude à communiquer de manière efficace et à nouer des liens avec d'autres individus.

Le modèle de Goleman comprend également cinq compétences émotionnelles de base (en page 26). En bref, ce concept représente réellement des aptitudes qui permettent à un individu de générer, reconnaître, exprimer, comprendre et évaluer ses propres émotions et celles des autres. Ainsi, suivre ce modèle lui permettra également d'orienter ses pensées et ses actions et ce, en favorisant son efficacité et en approfondissant la connaissance de lui-même.

Un aspect intéressant reste à explorer. Il s'agit de la conscience. Dans un entretien, une femme a exprimé ceci : « *Le travail sur la conscience est très très important. Je pense que c'est un des éléments essentiels. La prise de conscience sur ce qui est en train de se passer.* » (E.1) Il s'agit en effet d'un élément de base dans la théorie de l'intelligence émotionnelle puisqu'il représente la capacité à reconnaître, identifier et comprendre ses émotions et leur influence. C'est le premier pas pour travailler et analyser une situation. Selon Annie Devault, professionnelle et professeure dans le domaine du travail social au Canada (2014), « *La connaissance de soi est essentielle aux travailleurs sociaux* ». Je rejoins sa pensée car je considère important pour toute personne travaillant dans le domaine du travail social de s'intéresser à ce sujet, notamment car « *il ne faut pas seulement comprendre mais aussi faire un lien avec soi.* » (E.4). Ceci permet d'apprendre à interagir avec d'autres individus, à se remettre en question, s'affirmer, connaître ses limites, ses valeurs, ses attitudes et aptitudes.

Concernant précisément le monde professionnel, plusieurs personnes ont dit qu'il fallait agir de manière professionnelle et donc de manière modérée avec les émotions au travail, même si « *il est important qu'elles aient leur place* » (E.6) Pour rappel, le concept de l'IE est adapté pour cet environnement.

Certes, « *dans un contexte professionnel, l'enjeu est de savoir jusqu'où je vais.* » (E.1) Ainsi, la régulation des émotions peut être inappropriée si elle prend ces formes :

- « *Lorsque les émotions s'expriment de façon explosive ou impulsive ;*
- *Lorsqu'elles sont inhibées et trop contrôlées ;*
- *Lorsque la personne a le réflexe de fuir les situations qui provoquent l'émotion ;*
- *Lorsqu'elles deviennent un état affectif permanent pénible (dépression).* »
(Guay, 2014)

Finalement, à force, l'émotion va cesser de s'exprimer directement dans l'action. Elle deviendra plus qu'un signal. De cette manière, nous revenons à la base puisqu'une émotion nous transmet une indication sur un état interne.

Par ailleurs, il est nécessaire de spécifier que l'action n'est pas forcément nécessaire afin de réduire nos émotions. Effectivement, « *La réflexion donne un sens à l'émotion et cette réflexion s'intègre à la tendance à l'action et à la communication. Le fait de symboliser l'émotion en la mettant en mots permet de lui donner un sens.* » (Guay, 2014) Les mots peuvent être bien plus puissants que l'acte. Et puis, les émotions ne vont pas entraver la communication ou la collaboration, si elles sont écoutées de manière appropriée. De cette manière, la personne agit avec professionnalisme. Comme le disait Le Boterf, « *Le professionnel compétent sait gérer ses émotions. Il sait non seulement les contrôler, voire les inhiber en cas de besoin, mais aussi, et on l'oublie trop souvent, les utiliser.* » (Le Boterf, p.102) Pour les faire vivre et les écouter, les personnes interrogées ont donné quelques espaces possibles au sein de leur travail comme les supervisions ou les colloques d'équipe.

Bilan :

Le proverbe suivant, déjà présent dans la théorie de ce travail, nous offre une bonne compréhension des émotions : « *On ne peut pas mettre le vent en cage.* » Nous le savons, les émotions sont omniprésentes dans nos vies et nous impactent et ce, peu importe le contexte de vie (privé ou professionnel). Il est alors nécessaire de trouver un moyen pour les vivre pleinement et en accord avec l'environnement dans lequel nous nous trouvons. Ainsi, l'outil qu'est l'intelligence émotionnelle est un concept pertinent et utile pour tout un chacun. Les émotions ont leur rôle dans la vie de tout un chacun et il est fondamental de vivre avec elles et de savoir comment le faire.

Par conséquent, à l'hypothèse : Il est possible de savoir gérer ses émotions dans un contexte de travail. Je dirai : **non**. En effet, gérer ou contrôler ses émotions n'est pas possible. Comme raconté dans un entretien : « *Les émotions ne se gèrent pas. Gérer est impossible. Ce serait aller contre ou la contrôler.* » (E.4) Il est nécessaire toutefois de reconnaître et d'identifier l'émotion. Grâce à cela, « *on la résout déjà quelque part* ». (E.4) Puis ensuite, un travail peut s'effectuer en vivant l'émotion et en en tirant le meilleur.

5.3 Hypothèse 3

- Il est possible de faire de ses émotions des alliées afin d'être plus compétent et efficace dans son travail.

Analyse

Avant toute chose, le mot « allié » est défini ainsi ⁵ : qui apporte une aide, un soutien.

En nous basant sur les éléments théoriques de ce travail, nous pouvons constater que les émotions ont un rôle important. Effectivement, elles nous transmettent des informations, principalement des indications sur nos états internes. Celles-ci vont alors nous permettre de « nous orienter dans nos actions et nos choix ». (Launet, 2018)

Ceci rejoint les différents propos ressortis des interviews : « *C'est un indicateur de ce que je suis en train de vivre.* » (E.1) ou encore : « *Elles donnent une indication sur comment tu vas agir. On travaille avec elles et c'est extraordinaire car c'est l'aspect le plus primitif chez l'être humain.* » (E.4)

Les émotions nous transmettent aussi des informations pour nous guider. Néanmoins, peuvent-elles devenir des alliées dans notre travail afin d'améliorer nos compétences et notre efficacité ? Selon une interviewée, oui car il s'agit d'une « force » et ceci nous permet d'être plus compétent. (E.3) Comment ? Justement, selon une autre personne, les émotions « *amènent une compréhension d'une situation. C'est un moteur pour signaler une problématique.* » (E.4) Pour rappel, « *émotion* » signifie « *mouvement* ». Cette idée de moteur fait penser au mouvement permettant l'action ou la réflexion. Ainsi, elle correspond bien à l'étymologie du mot « *émotion* ».

En partant de ces réflexions, nous pouvons alors définir les émotions comme une aide dans notre pratique ou un signal d'alerte. Toutefois, dans les entretiens, nous avons pu nous rendre compte de certaines différences entre les sujets interrogés. Certaines personnes ne voyaient que des avantages à écouter leurs émotions alors que d'autres étaient plus réticentes. Différents mots ont été prononcés comme : « *bon dosage* » (E.5), « *modération* », « *être un bon professionnel* », « *dépend du contexte* » (E.6), « *gérer ses émotions* » (E.2).

Néanmoins, l'IE nous apprend à nous servir de nos émotions au mieux, y compris dans un milieu professionnel. Cette pratique agit sur la capacité de reconnaître, comprendre et maîtriser ses propres émotions et à composer avec celles des autres personnes. Ainsi, cet outil démontre les bienfaits de son usage.

Puis, différents travaux ont également démontré l'importante source d'informations que les émotions peuvent être, et ce, autant du côté des bénéficiaires que des professionnels. Ces études ont permis aussi de dévoiler les bienfaits d'une « *régulation individuelle* » des professionnels afin de parer à des situations complexes et stressantes. De plus, ceci permet également « *d'établir un climat favorable à la coopération* », encore une fois avec les autres professionnels et les bénéficiaires. (2007, cité par Virat et Lenzi, 2018)

⁵ Définition du dictionnaire Larousse.

Exprimer ses émotions permet notamment d'être plus conscients des siennes et ainsi, plus sensibles à celles de nos interlocuteurs. (Chevalier, 2015) Ainsi, donner un espace pour l'expression de ses émotions favorise également l'homéostasie d'un groupe ou d'une équipe de travail. Les supervisions ou colloques sont des espaces favorables à cela.

Au fil des entretiens, une autre dimension est ressortie sur ce sujet. Il s'agit du « pas de recul » et ce point rejoint la réflexivité. (E.6). Cet aspect sera développé au sein de l'analyse de l'hypothèse numéro 6 à la page 39.

Bilan :

À la fin de cette analyse, nous pouvons démontrer différentes raisons pour lesquelles les émotions peuvent être perçues comme des alliées dans notre travail.

- Les émotions sont une source d'information liée à nos états internes.
- Les émotions sont un signal d'alarme.
- Les émotions nous aident à mieux comprendre les émotions des autres.
- Les émotions rendent la communication plus efficace et nous permettent alors d'éviter d'éventuels conflits.
- Les émotions nous permettent de nous adapter face à une situation.
- Les émotions nous aiguillent dans nos choix.
- Les émotions sont considérées comme un moteur essentiel de l'action. Elles guident nos comportements avec des effets positifs sur le comportement.
- Les émotions facilitent la mémoire, la prise de décision, l'apprentissage, l'attention.
- Les émotions améliorent nos capacités cognitives et nous rendent plus créatifs, ouverts.
- Les émotions favorisent la réflexion.

Comme l'a précisé Annie Devault, « *La connaissance de soi est essentielle aux travailleurs sociaux* ». (2014) En accord avec ses paroles, je pense que pour faire des émotions de véritables alliées, la connaissance de soi et celle de ses émotions sont deux points importants. Ce travail-là permet de mieux agir personnellement et professionnellement puisque la personne en question sera davantage consciente de son environnement, de ses émotions et de leurs influences. Elle pourra alors agir directement sur une éventuelle problématique. Effectivement, il est préférable d'agir en conscience et avec le recul nécessaire. Ceci est encore plus précieux dans le domaine du travail social puisque les professionnels accompagnent des personnes vulnérables.

Ainsi, à la question : Il est possible de faire de ses émotions des alliées afin d'être plus compétent et efficace dans son travail. La réponse est **oui**.

5.4 Hypothèse 4

- Les émotions ont leur place et sont un outil utile et nécessaire au travailleur social.

Analyse

Selon Guy Le Boterf, les émotions ont leur place dans notre travail. Un professionnel compétent sait les écouter et les utiliser. Il cite que « *les travaux de neurophysiologiste comme Alain Berthoz ou Antonio R. Damasio ont bien mis en évidence que l'émotion peut être nécessaire pour guider l'action rationnelle.* » (Le Boterf, p.102) A ce sujet, l'hypothèse numéro 6 développera ce sujet qu'est la réflexivité en page 39.

Selon une éducatrice, « *Les émotions font partie de la boîte à outil* » à avoir dans l'instant présent. (E.1) Ainsi, elle les considère pleinement dans son travail. Il va s'agir pour elle d'une véritable compétence personnelle.

En effet, un panel de compétences s'ouvre au professionnel en travail social et « *il y a bien sûr d'autres aspects que les émotions.* ». (E.2) Tous ces éléments ont été acquis par les formations des professionnels et du fait de leurs aptitudes personnelles, comme le savoir-être et le savoir-faire de la personne. Ces différents savoirs permettent alors d'enrichir l'accompagnement proposé.

Il y a notamment deux aspects qui sont fortement ressortis des entretiens comme l'intuition et la sensibilité. Ces deux points sont développés ici :

- « *Les émotions influencent, c'est évident. Il y a quelque chose de spontané, d'instinctif.* » (E.5 et E.6) Selon le Larousse, **l'intuition** est définie ainsi : « *Connaissance directe, immédiate de la vérité, sans recours au raisonnement, à l'expérience.* »⁶ Et effectivement, si les émotions sont perçues comme une source d'informations et de connaissances, nous pouvons constater que l'émotion est à la base de l'intuition. Ces deux notions sont également en lien avec le raisonnement. Ces trois éléments constituent la triade « *émotion, intuition et raisonnement* ».

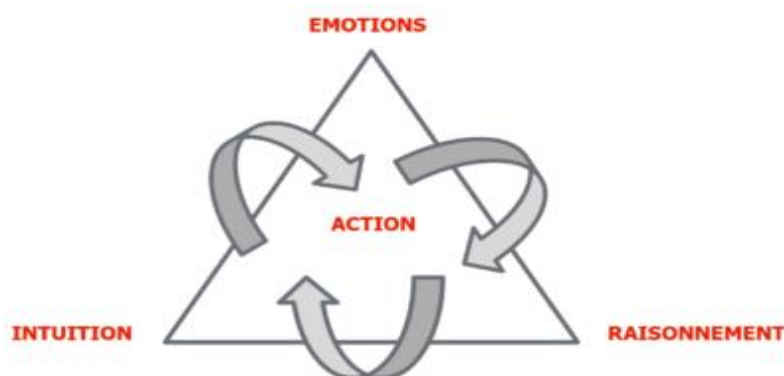


Figure 4 : La triade ÉMOTION – INTUITION – RAISONNEMENT ; Schéma inspiré du Vortex des décisions critiques (Coget, 2013)

Chacun de ces éléments est en lien et a un but bien précis. « **L'intuition** aide à revisiter les bases d'une décision, d'une analyse ou d'une conclusion » en se demandant « *ce qu'il est juste de faire ou de penser* » et elle apporte également de la nouveauté. Le **raisonnement** va vérifier qu'il n'y ait pas d'erreurs et confirme et affine aussi les décisions intuitives. Quant aux **émotions**, elles énergisent l'action. De plus, les émotions nous aident également à « *définir nos propres limites en interrompant le processus de décision lorsque l'intensité émotionnelle est trop forte.* » (Agripedia, 2020) Ceci rejoint ainsi les propos d'un entretien où l'interviewé précise que les émotions sont « *des indicateurs par rapport à mes limites. Je pense que c'est un indicateur pour moi mais aussi pour mon environnement.* » (E.1)

De ce fait, l'intuition a une grande utilité dans notre profession, la définition de problèmes, la construction d'hypothèses de compréhension et d'actions, la création de liens. Et ce comme la **sensibilité** car :

- « *Si tu es peu sensible, tu risques de passer à côté de certaines choses. Si tu es bien sensible, tu perçois. Et tout l'enjeu, c'est : "comment je sais gérer ?" »* (E.1) Effectivement, les personnes sensibles vont alors pouvoir percevoir en détail leur environnement du fait de leur réceptivité accrue et de leur sens de l'observation aigu. Elles peuvent également se montrer davantage empathique. Ceci peut devenir un atout puissant face à un bénéficiaire.

⁶ Définition du dictionnaire Larousse.

Ces deux nouveaux aspects nous offrent donc une nouvelle vision du travail puisqu'elles nous offrent d'autres indications. Il est possible aussi d'imaginer que l'intuition et la sensibilité vont de paires.

Bilan :

Une émotion peut produire des effets positifs mais il est nécessaire d'identifier :

- L'émotion ressentie
- Le déclencheur à l'origine de l'émotion
- Le besoin à satisfaire
- Le comportement adapté à la situation (Launet, 2018)

Ainsi, à l'hypothèse : Les émotions ont leur place et sont un outil utile et nécessaire au travailleur social. La réponse est **oui**.

Elles sont omniprésentes et ont donc leur place, surtout dans les métiers de l'humain en sachant qu'elles sont au centre même de chaque individu. Néanmoins, il est nécessaire de leur accorder leur juste place et de les apprivoiser. L'émotion peut être perçue comme « *une forme d'intelligence, une compétence qui repose sur la conscience de soi et de ses propres ressentis et sentiments.* » et cette capacité « *se prolonge dans l'écoute des autres et crée une plus grande efficacité dans les rapports interpersonnels* ». (CEGOS, 2020) De ce fait, il est nécessaire d'y être attentif et penser l'émotion pour ainsi en faire une compétence.

Personnellement, je considère les émotions comme une richesse dans le travail social et il est fondamental de collaborer avec celles-ci dans notre vie privée et professionnelle.

5.5 Hypothèse 5

- Le profil et les émotions des usagers impactent la manière de travailler du professionnel qui les encadrent.

Analyse

« Les émotions sont comme des virus. » (Haag, 2019) C'est ce qu'affirme Christophe Haag, professeur et chercheur en psychologie sociale qui a publié l'ouvrage, « *La Contagion émotionnelle* ». Selon lui, les émotions représentent un transfert d'émotion d'un individu à un autre. Par exemple, lorsque nous rencontrons un individu, nous avons tendance à « *adopter automatiquement ses expressions, ses comportements saillants (facies, tonalité de voix, posture, langage corporel...)* ». (Haag, 2019) Ce mimétisme représente une composante fondamentale des rapports humains. Il est immédiat, inconscient et automatique et fonctionne grâce à des neurones "miroirs" qui imitent l'action de notre interlocuteur. Et cette manifestation corporelle va provoquer la même émotion dans le cerveau limbique.

Selon Elaine Hatfield, psychologue sociale qui a développé ce sujet, « *La contagion émotionnelle "primitive" a un rôle "adaptatif et fonctionnel" qui favorise la proximité sociale dans l'espèce humaine.* » (Haag, 2019). Ceci puisque le phénomène permet alors la socialisation entre les individus et apportent alors de nouveaux aspects comme la coopération, la cohésion, etc. Ces derniers points sont tous nécessaires à la survie de l'être humain et principalement dans une équipe ou un groupe.

Ainsi, il est intéressant de se remémorer ceci : « *La charge émotionnelle est une chose invisible, difficile à mesurer qui est trop rarement reconnue comme élément constitutif de la complexité du travail.* » (Libois, 2018, p.18) Bien évidemment, cela va dépendre également du degré de sensibilité du professionnel et de sa perception. Et ceci semble évident pour une éducatrice :

« *Oui, même assez régulièrement. Les résidents, parce que quand ils vivent, ben je les accompagne à traverser ce qu'ils vivent. C'est mon travail aussi.* » (E.1) Comme le dit une autre éducatrice, « *c'est un partage d'émotions au quotidien avec les usagers.* » (E.5) Ainsi, en tant que professionnel, comment accompagner les émotions ? Il existe quelques difficultés auxquelles il est possible d'être confronté comme celles-ci :

- « Les personnes accompagnées ne sont pas souvent conscientes ou capables de nommer leurs émotions et leurs besoins
- Leur discours est plus dans le jugement ou l'interprétation portés sur l'autre "*il ne me respecte jamais... il ment... elle est dégueulasse avec moi...*" » (HEPFR, 2016)

Notre travail sera alors de venir en aide à l'utilisateur afin qu'il mette les mots justes sur ses émotions et ses besoins ressentis lorsque celui-ci en a les capacités. Puis, en fonction des situations rapportées, il sera nécessaire d'identifier la nature du déséquilibre et de déterminer et nommer l'émotion sous-jacente.

Ainsi, afin d'accompagner au mieux les bénéficiaires et leurs émotions, une aptitude psychologique est nécessaire. Il s'agit de **l'empathie** qui peut être décrite ainsi : « *C'est la capacité à percevoir avec justesse ce qu'éprouve l'autre et à le lui refléter sans pour autant être contagié par l'émotion.* » (HEPFR, 2016) Celle-ci vise alors à permettre au professionnel d'adopter un comportement adéquat selon la situation et le contexte. La prochaine étape sera alors d'élaborer des pistes pour combler les besoins non-satisfaits et peu à peu la situation et la personne s'apaiseront.

Pour ce faire, il existe différents outils, pour adulte et enfant, afin d'aider à conscientiser les émotions comme la roue des émotions et les jeux de rôles.

Bilan

A cette hypothèse, je vais répondre **oui** car « *On est tous des êtres humains. On est impacté de la même manière.* » (E.2) Je suis persuadée qu'une relation implique une certaine ouverture à l'autre et le sujet des émotions est fondamental puisqu'il est omniprésent. Je pense qu'il est inconcevable d'imaginer quelconques relations sans cet aspect-là, principalement dans le travail social car l'être humain est au centre.

Et puis, avec la découverte de la contagion émotionnelle, nous pouvons confirmer cette hypothèse. Les usagers peuvent tout à fait nous impacter, nous en tant que professionnel et inversement. Et puis, « *il y a autant d'êtres humains que d'émotions* » (E.4) Pour faire suite à cela, un de nos rôles en tant que travailleur social est d'accompagner les bénéficiaires avec leurs émotions. Ainsi, il est important d'être vigilant à propos de certains aspects comme le fait de ... :

- S'adapter à notre interlocuteur (au niveau de la sensibilité notamment).
- Accueillir les émotions en respectant les nuances vécues par la personne.
- Identifier l'émotion et le besoin.
- Échanger avec l'utilisateur sur la question lorsqu'il en a la capacité : « Qu'est-ce qui te permettrait de satisfaire le besoin en question ? »
- Imaginer des solutions ensemble.

5.6 Hypothèse 6

- La notion de réflexivité chez le professionnel est indispensable dans le travail social.

Analyse

Selon le document « *Plan d'études cadre Bachelor 2006 - Lignes directrices pour la formation pratique en travail social* », cette formation vise à former des praticiens réflexifs, capables de :

- « *mobiliser des connaissances théoriques permettant une meilleure appréciation des réalités du terrain ;*
- *répondre aux exigences éthiques, relationnelles et méthodologiques de la rencontre avec l'autre ;*
- *questionner, comprendre, évaluer et analyser les pratiques de travail social en participant à leur développement.* » (HETS ; Plan d'étude cadre Bachelor 06)

Et effectivement, « *le travailleur social est un "praticien réflexif".* » C'est l'affirmation que portent les programmes de formation des hautes écoles de travail social, et ce, puisque cette profession requiert un haut niveau de complexité.

« *Être un professionnel, c'est être un praticien réflexif capable d'user d'une démarche d'analyse méthodique, régulière, instrumentée de sa propre pratique dont on considère qu'elle développe des effets sur elle.* » La réflexivité représente un mouvement de prise de distance envers nos propres actions et nos pensées. Cette pratique permet également l'anticipation de l'agir en évitant les erreurs commises et « *en ne gardant que ce qui est jugé conforme aux buts poursuivis.* » (De Jonckheere, 2010) Elle nous renvoie également aux raisons d'agir, aux désirs, aux valeurs du professionnel.

Concernant un lien avec les émotions, il est nécessaire de se rappeler que la pratique réflexive a l'action pour but. (De Jonckheere, 2010) Puis, il est utile aussi de se souvenir que les émotions nous transmettent un message utile afin de nous pousser à l'action (Émotion = mouvement). Ainsi, nous pouvons nous référer au modèle de l'IE de Mayer et Salovey ou à celui de Goleman car l'IE est un outil qui comprend une pratique réflexive. La réflexion dans le but d'agir avec ses émotions est d'ailleurs le fondement même de ce processus. De ce fait, le questionnement va permettre au professionnel de faire des choix, de développer des idées, des solutions. Ce processus lui évitera de rester « *en surface* ». Finalement, le questionnement est à la base de la réflexion concernant sa pratique. Le Boterf précise bien que les travaux de neurophysiologiste comme Alain Berthoz ou Antonio R. Damasio ont permis de démontrer le fait que les émotions peuvent être nécessaires afin de guider l'action rationnelle. Il s'agit finalement de la base et nous pouvons constater que les émotions nous poussent à penser, réfléchir et agir.

Au travers des recherches menées, la majorité des personnes interrogées dans les entretiens précisaient que cette pratique était « *un indispensable* » dans leur travail et dans le domaine du social. De plus, il s'agit-là d'un véritable « *outil de travail* » qui leur permet de « *se remettre en question et de s'améliorer* ». (E.2) Ceci puisque « *tout bouge dans ta pratique, tout le temps. Et tu es obligé de te remettre en question. Ta pratique doit aussi bouger. C'est un peu : « avance ou crève ! Tout le monde bouge !* » (E.6)

Concernant la connaissance de soi, des interviewées ont fait part de leur avis sur ce sujet en lien avec la réflexivité. Pour la plupart d'entre-elles, il y a un lien entre ces deux thématiques. Et encore une fois, il est fort possible qu'il s'agisse d'une base primordiale pour aborder la pratique réflexive. Comme explicité précédemment, ce processus nous renvoie à nos raisons d'agir, nos désirs, nos valeurs en tant que professionnel. De ce fait, ces trois thématiques (émotions, connaissance de soi et réflexivité) ont un lien très fort entre elles et s'influencent mutuellement.

Bilan

À cette hypothèse, je décide de répondre **oui** car la notion de réflexivité chez le professionnel est indispensable dans le travail social.

Avant ce travail, j'imaginai un éventuel lien entre les émotions et la posture réflexive. Effectivement, ces deux éléments sont liés. Je pense que le professionnel doit être conscient de ses émotions et de ses limites également. Ceci lui permettra d'assurer son travail et d'être totalement disposé à le faire.

La posture réflexive est un processus important pour la pratique professionnelle. C'est ce qui permettra au professionnel de prendre du recul, d'évoluer et de faire évoluer par la même occasion les usagers dont il a la charge. D'autant plus que ceci permettra également de faire évoluer son équipe et amener de nouvelles pratiques.

Toutefois, il est nécessaire de trouver un juste milieu à cette pratique afin qu'elle ne devienne pas tyrannique.

6. Conclusion

6.1 Bilan de la recherche

Pour répondre à la question de recherche qui est la suivante : « *En quoi la gestion des émotions permet au professionnel du travail social d'aborder son travail avec davantage de compétences et d'efficacité ?* », nous avons approfondi le sujet grâce à différents concepts théoriques et les témoignages de professionnelles.

Une chose est certaine : « *Il est illusoire de vouloir ou d'espérer s'en détacher. Les émotions sont des signaux et produisent des informations riches de sens qui permettent de s'adapter à l'environnement.* » (Chevalier, 2015, p. 46) Tout un chacun est un être émotionnel et les émotions font partie intégrante de notre vie. Ainsi, nous pouvons considérer que les émotions ont totalement leur place dans le travail social.

Si nous nous référons au référentiel de compétence de l'éducateur social, « *Les professionnels ont besoin de disposer de savoirs pour faire face, pour comprendre, pour agir. Savoirs qui renvoient à des connaissances académiques, à des expériences réfléchies, à des techniques et procédures, à l'examen de ses propres réactions, de ses propres pensées...* » (HES-SO // Valais Wallis) Par conséquent, nous pouvons percevoir les émotions comme un savoir et une compétence du professionnel, d'autant plus car l'émotion provient du vocable « *émouvoir* ». Ce dernier signifie « *mouvement* » et démontre que l'émotion est créatrice d'un mouvement et donc, comme le précise Olivier Lockert, auteur de nombreux livres sur l'hypnose : « *l'émotion est le moteur du changement* ». Elle représente alors les prémisses de la réflexion et de l'action.

De plus, « *Toute action du professionnel de l'éducation a (devrait) avoir du sens pour orienter ses actions (la visée, le but) et pour leur donner une signification (la rendre intelligible autant que faire se peut par les acteurs).* » C'est ainsi que la notion de réflexivité surgit et se lie à la thématique des émotions qui est centrale. Ceci démontre la complexité du travail social car « *La fonction éducative est là une activité de communication, d'engagement, de considération, de responsabilité, d'explicitation, de médiation, de collaboration, de mise en mots et en actes, d'analyse critique des missions et parfois de confrontation.* » (HES-SO // Valais Wallis)

Il est important de s'enrichir via nos émotions, de savoir y faire face, les identifier et y répondre de la manière la plus adéquate possible. Il s'agit d'un véritable savoir-être finalement qui nous met en relation avec nos propres émotions et celles d'autrui. Grâce à lui, il nous sera possible alors d'utiliser plus efficacement notre énergie, de répondre et satisfaire nos besoins, de faciliter la collaboration et la communication, développer sa connaissance de soi, gérer efficacement les conflits, etc. (Chevalier, 2015)

Finalement chacun devrait prendre conscience de ses émotions afin de mieux agir personnellement et professionnellement, et ce, particulièrement pour un travailleur social qui accompagne des personnes vulnérables. La connaissance de soi est un outil précieux dans ce domaine, notamment puisque l'outil principal du travail social est sa propre personne.

Les résultats de cette recherche me satisfont. J'avais le souhait de travailler sur les émotions dans le travail social et d'approfondir également ce sujet en lien avec la posture du travailleur social. Aujourd'hui, je sais que toutes les émotions ont une fonction et sont utiles puisqu'elles sont porteuses d'informations sur notre environnement. Et puis, elles nous préparent à agir. Il est alors essentiel de leur laisser la place nécessaire et de les écouter pour ensuite en faire quelque chose. Elles ont leur place dans tous les espaces de la vie, y compris dans un milieu professionnel. Désormais, je suis encore davantage sensible à ce sujet et j'ai des outils en main afin de prendre conscience de mes émotions et celles de futurs usagers ou collègues. Mon observation, ma compréhension et ma réflexion sur le sujet se sont affinées.

6.2 Apports personnels et professionnels

Arrivée au terme de ce travail de Bachelor, je peux dire que ce travail m'a enrichie autant personnellement que professionnellement. Tout au long de cette recherche, je me suis moi-même questionnée sur le sujet des émotions dans ma vie privée et professionnelle. Je me suis remise en question à plusieurs reprises et j'ai également mis en place les découvertes que j'ai pu faire lors de ce travail, notamment les outils et les réflexions que j'ai pu développer.

Mon souhait, au début de ce travail, était principalement de trouver et comprendre comment travailler avec ses émotions et ce notamment car : « *Nous le vivons tous, dans l'école ou dans l'entreprise ; ce qui fait la différence, ce ne sont pas seulement nos compétences techniques, mais nos capacités à gérer nos affects et à communiquer.* » (Filliozat, 1997, p.10). Et puis, les émotions font partie intégrante de chaque individu dans tous les moments de vie. Je voulais alors traiter ce sujet étant moi-même d'un naturel sensible, curieuse et à l'écoute de mes émotions. Puis, je voulais ajouter à cette thématique l'aspect réflexif qui appartient au travail social. De ce fait, j'ai pu affiner mon sens de l'observation et de l'analyse par rapport à mes émotions mais également par rapport aux personnes en face de moi.

Désormais, je sais que les émotions ont leur place dans le milieu professionnel du travail social. Je me sens chanceuse d'avoir pu développer cette thématique et approfondir également le thème de la réflexivité. Ces deux notions sont importantes dans le milieu dans lequel je vais travailler, principalement les émotions puisqu'elles sont au centre de la vie. Il a été très pertinent et intéressant de le faire. Désormais, j'ai pu identifier des outils afin de travailler avec les émotions et connaître l'impact qu'elles peuvent avoir dans notre vie et dans notre travail. Je me sens alors plus sereine avec la recherche que j'ai effectuée puisque j'ai pu acquérir de nouvelles compétences, réflexions, outils et stratégies qui me serviront dans ma pratique professionnelle, tout comme dans ma vie privée. Ce document va pouvoir me servir pour mon futur puisque je vais pouvoir m'y référer si besoin et garder en tête ces recherches.

6.3 Atteinte des objectifs

Je peux affirmer avoir atteint les objectifs théoriques. Il s'agissait des prémisses de mon travail et il était primordial de définir les notions suivantes : émotions, posture professionnelle, réflexivité, travail d'équipe et collaboration. J'ai ainsi pu approfondir mes connaissances théoriques et élaborer le support pour mes interviews.

Concernant les objectifs du terrain, ils ont également été atteints. Grâce à la première partie de mon travail, j'ai pu construire et planifier mes entretiens. Suite à cela, j'ai pu rencontrer les six éducatrices et les interroger. Cette partie a été la plus intéressante de mon travail. J'ai pu découvrir la place des émotions sur le terrain de ces travailleuses sociales et me rendre compte également de l'individualité de chacune sur ce sujet.

Concernant les objectifs d'actions, je peux confirmer les avoir atteints également. À la fin de ce travail, j'ai réussi à atteindre l'ensemble des objectifs que je me suis fixés. Ils concernaient les différents aspects de ce travail : théorie, terrain et action. J'ai su récolter les informations que je cherchais, me remettre en question, demander de l'aide, avancer étape par étape et trouver surtout des réponses à mes questions.

6.4 Difficultés rencontrées

Quelques obstacles se sont mis au travers de mon chemin durant mon travail.

Une des difficultés que j'ai rencontrées a été de trouver suffisamment de personnes à interroger. Bien que le nombre de six n'est pas représentatif pour une recherche, il n'est pas toujours évident de rencontrer des personnes acceptant d'accorder leur temps et leur confiance. Ainsi, je suis très reconnaissante envers les personnes ayant accepté cette démarche et ayant pu m'aider dans ma recherche.

Il s'agit d'un travail de longue haleine qui m'a accompagné durant trois semestres de formation. La difficulté principale a été de gérer mon emploi du temps. En effet, concilier du temps pour cette recherche, le travail concernant ma formation et mon emploi du temps personnel a été une tâche complexe. Le moment le plus difficile s'est déroulé au début de ma deuxième formation pratique, en février 2020. Il s'agissait d'une période intense et j'ai alors mis mon travail de Bachelor entre parenthèse durant quelques temps. Puis, à cause de la Covid-19, il est resté encore en suspens durant une petite période supplémentaire. Suite à cela, il a été alors compliqué de me replonger dans ma recherche. Néanmoins, je me suis tout de même beaucoup investie pour ce travail et je suis fière de l'avoir terminé. Il représente un élément charnière pour moi et ma formation.

6.5 Limites de la recherche

Différents éléments ont limité ma recherche. Tout d'abord, les émotions sont propres à chacun. Elles sont subjectives et chaque personne en fait son interprétation, consciemment ou intuitivement. Ceci explique pourquoi un même événement peut déclencher différentes émotions chez des personnes, par exemple. De ce fait, nous sommes tous différents et pouvons tous vivre autrement nos émotions, dans notre vie privée et professionnelle.

Ensuite, le nombre de personnes que j'ai interrogé (six) représente seulement un faible échantillon. Je suis donc consciente que ce travail de recherche n'est pas une généralité et que les résultats ne seraient certainement pas les mêmes avec un plus large panel d'interviewés. De plus, j'ai rencontré uniquement des femmes. À nouveau, les résultats seraient sans doute différents si le genre des personnes interrogées était mixte.

6.6 Le mot de la fin

Finalement l'IE se compose d'un ensemble de compétences pertinentes à acquérir et développer dans le champ de travail social : conscience de soi, maîtrise de soi, conscience sociale, gestion des relations, etc. Tout l'intérêt de son utilisation est exprimé dans la citation suivante qui conclura mon travail :

« Qu'il s'agisse de dominer ses pulsions ou de retarder la satisfaction de ses désirs, de réguler son humeur afin de faciliter la pensée au lieu de l'entraver, de se motiver à persévérer sans se laisser décourager par les échecs, de réussir à atteindre l'état de flow et d'être plus efficace, tout cela souligne le pouvoir des émotions de nous guider dans ce que nous entreprenons. »

Daniel Goleman

7. Références

7.1 Bibliographie

Agripedia. (sans date). *Utiliser les ressentis corporels, émotionnels et intuitifs*. Récupéré sur Agripedia: <https://agripedia.ch/strategiea/lintuition-strategique/utiliser-les-ressentis-corporels-emotionnels-et-intuitifs/>. Consulté en avril 2020.

André, C. (2014). Peut-on gérer ses émotions ?. Dans : Jean-François Dortier éd., *Le cerveau et la pensée : Le nouvel âge des sciences cognitives* (pp. 291-299). Auxerre, France : Éditions Sciences Humaines.

Aron, E. N. (2005). *Ces gens qui ont peur d'avoir peur : Mieux comprendre l'hypersensibilité*. Les Éditions de l'Homme.

Baumgartner, M.-C. (2019). *Nos émotions ou un état ? Une manière d'être ?, atelier préparatoire à la FP*. Sierre : Haute École de Travail Social, HES-SO // Valais. Non publié.

Cahour, B. & Lancry, A. (2011). Emotions et activités professionnelles et quotidiennes. *Le travail humain*, vol.74 (2), pp. 97 - 106. doi:doi:10.3917/th.742.0097

CEGOS. (2020). *Formation - gérer et utiliser ses émotions pour être plus efficace. Développer son intelligence émotionnelle au travail*. Repéré sur CEGOS : <https://www.cegos.fr/formation/s/developpement-personnel/gerer-et-utiliser-ses-emotions-pour-etre-plus-efficace>. Consulté en 2020.

Chevalier, C. (2015). *Savoir faire face aux émotions au travail. Du petit incident au gros choc*. InterEditions.

De Jonckheere, C. (2010). *83 mots pour penser l'intervention en travail social*. Collection : Le social dans la cité. (Genève : Éditions ies. doi:10.4000/books.ies.1914

Debras, É. & 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*, 17 (1), p. 45 à 54. doi:https://doi.org/10.3917/pp.017.0045

Devault, A. (2014). *L'application de la pleine conscience à la pratique et à la formation en travail social*. Repéré sur INTERVENTION : http://www.revueintervention.org/sites/default/files/lapplication_de_la_pleine_devault.pdf. Consulté en août 2019.

Dubath, M. (2006). Langage du corps et émotions. *Réflexions d'éducateurs sociaux sur la prise en compte de leur langage du corps et de leurs émotions, à partir d'images de leur pratique professionnelle quotidienne*.

Orientation.ch. (22 juillet 2019). *Educateur social HES / éducatrice sociale HES*. Repéré sur Orientation.ch: <https://www.orientation.ch/dyn/show/1900?id=629>. Consulté en août 2019.

Elissade, B. (8 février 2013). *Que penser des chiffres d'Albert Mehrabian ?* Repéré sur La communication non-verbale : <https://www.la-communication-non-verbale.com/2013/02/mehrabian-8493/>. Consulté en août 2019.

Filliozat, I. (1997). *L'intelligence du coeur*. Editions Jean-Claude Lattès.

Fondation, P. (sans date.). *Info PsyJeunes*. Repéré sur Le cerveau: <https://www.fondationpie-rredeniker.org/uploads/media/default/0001/01/c68f22855e0d361b3ece9582f84c73397f80b62b.pdf>. Consulté en 2019.

Garibal, G. (2001). *Emotions : mode d'emploi. Amour, joie, peur, tristesse, colère ...*. Saint-Jean-de Braye (France): Editions Dangles.

Gélinas Proulx, A., Ruest-Paquette, A-S., Simões Forte, L. A., Cotnam-Kappel, M., Fallu, C., Bartosova, L. (2012). *La réflexivité : exercice pédagogique et outil d'accompagnement aux cycles supérieurs*. Récupéré sur Ripes : <https://journals.openedition.org/ripes/672>. Consulté en 2019.

Gomez, H. (2018). Clé 4. Travailler sa sensibilité en maîtrisant mieux ses émotions et ses choix relationnels. (ERES, Éd.) *Vivre après l'alcool : Clé pour devenir acteur de ses choix*, pp. (p.83-108).

Guay, J. (14 juillet 2014). *La régulation des émotions*. Repéré sur CCPE: <https://www.ccpeweb.ca/regulation-emotions/>. Consulté en avril 2020.

Guillemette, F. (2016). Introduction : la pratique réflexive, tout le monde en parle, mais.... *Approches inductives*, 3 (1). doi:<https://doi.org/10.7202/1035192ar>

Guy, S. (2006). Recherche exploratoire : de l'identité de l'éducateur. *Mémoire de fin d'études*. Repéré sur RERO : <https://doc.rero.ch/record/6199/files/RechercheExploratoire03.pdf>. Consulté en 2019.

HEPFR. (4 novembre 2016). *Accompagner les émotions*. Repéré sur HEPFR : https://www.hepfr.ch/sites/default/files/accompagner_les_emotions_site-bischsel.pdf. Consulté en avril 2020.

HES-SO // Valais Wallis. (sans date). Plan d'études cadre ; Bachelor 2006. Repéré sur HETS : <https://www.hevs.ch/media/document/2/pec-ba-ts.pdf>. Consulté en août 2019.

HES-SO // Valais Wallis. (sans date). *Référentiel de compétence de l'éducation spécialisée*. Repéré sur HETS : <https://www.hevs.ch/media/document/0/es.pdf>. Consulté en août 2019.

Hugo, A. (2018). *Dynamique de groupe, cours du module C5*. Sierre : Haute École de Travail Social, HES-SO // Valais. Non publié.

Kotsou, I. (2016). *Intelligence émotionnelle et management* (éd. 3ème édition). Louvain-la-Neuve, Belgique: De Boeck Supérieur.

Kupelesa, M. (2006). *Les émotions dans le travail*. Repéré sur Pygmalion : <http://pygmalioneducation.free.fr/pages/emotionsdansletravail.pdf>. Consulté en 2019.

Lainé, C., Roy, E. (2004). *Du bon usage des émotions. Les Guides Pratiques* (éd. 2ème édition). ESFéditeur.

Launet, M.-E., & Peres-Court, C. (2018). *La boîte à outils de l'intelligence émotionnelle* (éd. 2ème). Malakoff: Dunod.

Le Boterf, G. (2011). Apprendre à agir et à interagir en professionnel compétent et responsable. *Education permanente* (188), pp. 97 - 112.

Lefavrais D., Faure. J.-P. (Février 2010). *Le fonctionnement des émotions éclairé par les neurosciences*. Repéré sur Liberelemo : <https://www.liberelemo.fr/blog/le-fonctionnement-des-emotions-eclairer-par-les-neurosciences>. Consulté en 2019.

Libois, J. (Printemps 2018). Complexité de l'agir : une présence qui engage les émotions. *Sociétés et jeunes en difficulté. La place des émotions dans le travail socio-éducatif*.

Mieux Penser. (sans date) *Les compétences clés de l'intelligence émotionnelle*. Repéré sur MieuxPenser : <https://www.mieuxpenser.com/articles/intelligence-emotionnelle-regulation-des-emotions>. Consulté en mars 2020.

Molina, Y. (2016). La pratique réflexive dans la formation en travail social. Le parcours de la professionnalisation et le mémoire de recherche. *Approches inductives*, 3 (1), 68-90. doi:<https://doi.org/10.7202/1035195ar>

Outrequin G., Boutillier, B. (sans date). *Le cerveau*. Repéré sur Anatomie humaine: <https://www.anatomie-humaine.com/Le-Cerveau-3.html>. Consulté en 2019.

Regard, J. (2012). *Manuel de gestion des émotions*. Groupe Eyrolles.

Robertis, C. (2005). *L'accompagnement : une fonction du travail social*. Repéré sur OASIS : <https://www.travail-social.com/L-accompagnement-une-fonction-du>. Consulté en août 2019.

Sabrina, M. (10 décembre 2012). Tes blessures reflètent les miennes et ça peut faire mal. *La nécessité de savoir gérer ses émotions pour être un praticien réflexif*.

Sender, E. (25 avril 2019). "Les émotions sont contagieuses comme des virus" - Interview Christophe Haag. *Sciences Avenir*. Consulté en mai 2020.

Stephan, M.-L. (2013). *Manager avec ses émotions*. StudyrampaPro.

Virat, M. & Lenzi, C. (2018). La place des émotions dans le travail socio-éducatif. *Sociétés et jeunesses en Difficulté*, 20.

WEBMASTER. (22 décembre 2017). *Qu'est-ce qu'une émotion*. Repéré sur La lettre à table : <http://lalettreatable.org/spip.php?article149>. Consulté en juillet 2019.

7.2 Table des illustrations

7.2.1 Les figures

Figure 1 : L'intelligence émotionnelle ; <https://lafetedubienetre.com/intelligence-emotionnelle/>

Figure 2 : Coupe du cerveau ; Regard, J. (2012). *Manuel de gestion des émotions*. Groupe Eyrolles.

Figure 3 : Le système nerveux central (en noir) et le système nerveux périphérique (en gris) ; Regard, J. (2012). *Manuel de gestion des émotions*. Groupe Eyrolles.

Figure 4 : La triade ÉMOTION – INTUITION – RAISONNEMENT ;

<https://agripedia.ch/strategidea/lintuition-strategie/utiliser-les-ressentis-corporels-emotionnels-et-intuitifs/>

7.2.2 Les tableaux

Tableau 1 : « émotions VS sentiment » ; Création personnelle selon « Garibal, G. (2001). *Emotions : mode d'emploi. Amour, joie, peur, tristesse, colère ...* Saint-Jean-de Braye (France): Editions Dangles. »

Tableau 2 : L'intelligence émotionnelle selon Salovey et Meyer ; Création personnelle inspirée de : <https://www.intemotionnelle.com/quest-ce-que-lintelligence-emotionnelle/>

Tableau 3 : « exemple de la TCC » ; Création personnelle

8. Annexes

8.1 Accord de confidentialité vierge

TRAVAIL DE BACHELOR, HES-SO VALAIS

ACCORD DE CONFIDENTIALITÉ

Nom du projet : Travail de Bachelor sur la place des émotions dans le Travail Social

Membre responsable du projet : Virginie Terrettaz

Informations aux participant.e.s

Dans le cadre de ma formation au sein de la HES-SO Valais en travail social, j'effectue actuellement mon Travail de Bachelor. Ce dernier a pour thématique la place des émotions dans le Travail Social. Ma question de recherche porte sur la manière dont les professionnel.le.s travaillent avec les émotions. En effet, les émotions font partie intégrante de chaque être humain et participent donc à chaque moment de la vie, y compris dans la vie professionnelle. Je cherche à découvrir la façon dont vous travaillez avec les émotions, vos techniques et astuces pour les aborder au sein de votre travail afin d'en faire des alliées.

Ainsi, votre témoignage sera une source précieuse pour ma recherche.

Pour ce faire, je m'engage à garantir une totale confidentialité. Ni votre prénom ou votre nom, ni aucune autre information personnelle pouvant vous identifier ne seront mentionnés dans mon travail. De plus, les données enregistrées lors de l'entretien seront détruites à la fin de ma recherche.

Engagement des participant.e.s

Sur la base des informations qui précèdent, je confirme mon accord pour participer à la recherche de ce Travail de Bachelor pour les points ci-dessous :

- Je donne mon accord pour que mon témoignage soit utilisé, tout en respectant mon anonymat, et qu'il soit détruit à la fin de la recherche.

Nom, prénom : _____

Lieu et date : _____

Signature : _____

Engagement de l'étudiante

Je m'engage à respecter l'accord de confidentialité lors de l'utilisation des données récoltées et à détruire l'ensemble des documents une fois ma recherche achevée.

Nom, prénom : _____

Lieu et date : _____

Signature : _____

8.2 Guide d'entretien vierge

1. Données d'entretien

Numéro d'entretien :

Lieu :

Date :

Heure :

Titre enregistrement :

Âge :

Genre :

2. Remerciements

3. Cadre, thématique et déroulement de l'entretien

- Entretien dans le cadre du Travail de Bachelor en tant qu'étudiante en Travail Social à la HES-SO Valais de Sierre.
- Ce travail porte sur les émotions dans le Travail Social avec une volonté de découvrir la manière dont les émotions peuvent être une compétence professionnelle, des alliées en tant que professionnels. Comment peuvent-elles influencer le travail. Je ferai également un lien avec l'aspect réflexif de la posture du professionnel.
- Les informations récoltées vont étayer la recherche empirique et fournir des éléments de réponses à la question de recherche.
- Par soucis de professionnalisme, l'anonymat sera garanti de la manière suivante : aucun nom ne sera cité dans le travail final, ni dans aucun des documents en lien avec ce Travail de Bachelor. Le seul élément qui pourrait apparaître est la fonction de la personne participant à l'entretien.
- La durée de l'entretien est d'une heure (approximativement) et cet entretien sera enregistré.
- Un accord de confidentialité est présenté et à signer entre les parties.

4. Questions ou besoin de complément d'informations

- Faire signer l'accord de confidentialité

5. Début de l'entretien (enregistrement)

Questions

Concernant votre parcours professionnel :

- Quel poste occupez-vous au sein de l'institution et depuis quand ?
- Est-ce votre premier travail ? Si non, qu'avez-vous fait d'autre et/ou avec quelle autre population avez-vous travaillé ?
- Comment êtes-vous arrivé à ce poste : en termes de formation et d'aspirations personnelles (valeurs) ?
- Dans un idéal, vous voyez-vous durer à ce poste ?

Concernant les émotions (et vous)

- Si je vous dis : émotions → à quoi pensez-vous ou quelle image vous vient à l'esprit ?
- Écoutez-vous vos émotions personnellement et professionnellement ?
 - o Constatez-vous une différence en fonction des contextes ? Agissez-vous de la même manière partout ?
 - o Quels peuvent être les avantages ou inconvénients ?
- Quelle place accordez-vous aux émotions personnellement et professionnellement ?
- Est-ce important, selon vous, de découvrir et apprendre les caractéristiques des émotions (école primaire, formation, etc.) ? Avez-vous pu le faire ?
- Vous a-t-on déjà fait des remarques à propos de votre manière de gérer vos émotions au travail ou dans votre vie privée ? Si oui, qui ? Et quelle réaction avez-vous eu ?

- Est-ce que vous pensez qu'il est possible de gérer ses émotions ?
- Est-ce que vous connaissez des outils pour gérer les émotions ? (Usage personnel ou autre)

Concernant l'institution et les émotions

- En termes de valeurs, voyez-vous un lien entre les valeurs et les émotions ?
 - o Quelles sont les valeurs institutionnelles ? Sont-elles en cohérence avec les vôtres ?
 - o Est-ce une obligation selon vous ou une importance particulière qu'elles le soient ?

- Avez-vous déjà eu une discussion autour des émotions avec vos collègues ou des bénéficiaires ? Si oui, de quel genre ? + Est-ce important pour vous ?
- Au sein d'une équipe, tout le monde est différent et peut vivre différemment son émotion. Pensez-vous que cela peut poser des problèmes dans une équipe ? Que serait-il possible de mettre en place ?

- Qu'est-ce que la vulnérabilité selon vous ? Une question suivra...
 - o Est-ce une vulnérabilité que de montrer ses émotions selon vous ?

- Selon vous, y-a-t-il des enjeux liés aux émotions au sein de l'institution ?
 - o Est-ce que les émotions ont leur place ou sont-elles inexistantes au sein de l'institution ?
 - o Quels sont - seraient les avantages ou les inconvénients de leur accorder une place au travail ?
 - Pour vous, avec vos collègues, des personnes externes, etc.
 - o Est-ce important pour vous d'y accorder de place ?

Concernant les émotions et le travail

- Si je vous dis : émotion et travail → à quoi pensez-vous ou quelle image vous vient à l'esprit ?
- Pendant longtemps les émotions ont été mise de côté du fait qu'il fallait être logique, rationnel dans son travail (Travail Social). Qu'en pensez-vous ? Et selon vous, est-ce qu'on y fait plus attention actuellement ? Si oui pourquoi ?

- Que peuvent amener les émotions dans votre pratique professionnelle selon vous ?
- Vous autorisez-vous à vivre avec vos émotions dans votre vie professionnelle ?
 - o Si oui, de quelle manière (comment les exprimer) ? Si non, pourquoi ?
 - o Quels sont les avantages ou inconvénients ?

- Selon vous, est-ce que vos émotions influencent votre travail, vos pensées et vos actions ?
 - o Si oui, comment ? Si non, pourquoi ? Y-a-t-il des avantages et inconvénients ?
- Pensez-vous qu'en sachant réguler - gérer ses émotions, cela permet au professionnel d'aborder son travail avec davantage de compétences et d'efficacité ?
- Pensez-vous qu'il est nécessaire de savoir « gérer » ses émotions au travail ? Si oui – si non, pourquoi ?
- Doit-on forcément gérer ses émotions au travail ? Si oui – si non, pourquoi ? (OBLIGATION ?)
- Pensez-vous que selon le type de population, le professionnel peut être impacté par le profil et les émotions des usagers – au niveau de ses émotions ?
- On parle régulièrement de distance dans le Travail Social... pensez-vous qu'il existe une distance émotionnelle à adopter en tant que professionnel ?
- Pensez-vous qu'il est important de se connaître pour travailler dans le travail social / tout du moins les métiers avec l'humain. C'est-à-dire : connaître ses émotions, ses ressources ?
 - o Est-ce possible de travailler dans le Social sans ou est-ce impossible selon vous ?
- Pensez-vous que prendre conscience de ses émotions peut permettre de mieux agir professionnellement ?
- Pensez-vous qu'il est possible d'en faire des alliées ?
 - o Alliées : qui apporte une aide, un soutien

Concernant la pratique réflexive :

- Si je dis : remise en question / réflexivité : à quoi pensez-vous ou quelle image vous vient à l'esprit ?
- Selon vous, est-ce que la remise en question – la réflexivité est indispensable à votre travail ?
- Est-ce un outil de travail selon vous ?
- Voyez-vous un lien entre la remise en question, la connaissance de soi et les émotions ?
- Est-ce qu'un éducateur « émotionnel » peut durer dans le métier, selon vous ?
 - o Si oui, comment ? Grâce à des outils ?
 - o Si non pourquoi ?

6. Conclusion

Je suis à la fin de mes questions. Y-a-t-il un sujet que nous n'avons pas abordé et que vous souhaiteriez ajouter à cet entretien ?

- C'est donc la fin de cet entretien, je vous remercie pour vos réponses et votre disponibilité.

STOP enregistrement