

ALLEGRE
Delphine

Université Pierre et Marie Curie – Paris 6
Diplôme Universitaire

« Adolescents difficiles approche psychopathologique et éducative »

Quand les émotions s'en mêlent...

Année Universitaire 2008-2009

Directeur du DU et Président du Jury : Professeur Philippe Jeammet

Quand les émotions s'en mêlent...

I- Définitions et questionnements.

1. Adolescence.
2. Les émotions... Qu'entend-on par émotions ?
3. Questionnements.
4. Les professionnels interrogés.

II- Emotions et situations professionnelles.

1. De la sévérité à la colère, de l'empathie au chagrin... Quand les vraies émotions émergent !
2. Encaisser, gérer, contenir, dominer les émotions.

III- Accorder une place aux émotions pour évacuer la difficulté.

1. Techniques et stratégies personnelles.
2. L'équipe.
3. Temps, lieux et espaces institutionnels.

Conseillère Principale d'Education, une fonction à la croisée des chemins... J'exerce depuis septembre 2003 dans un Lycée Professionnel réputé « difficile » de la banlieue-est de Paris, à Champigny-sur-Marne.

Le Lycée Gabriel PERI est situé au cœur de la Cité du Bois l'Abbé, il accueille 490 élèves aujourd'hui mais en 2003 ils étaient à peine 200.

Il propose trois filières de formations professionnelles industrielles : Structure Métallique (du CAP au Bac Pro), Mécanique Générale (BEP et Bac Pro) et Electrotechnique (BEP 2ans, BEP un an et Bac Pro 2ans et Bac Pro 3 ans) regroupant 50% de l'effectif de l'établissement, un public essentiellement masculin.

L'établissement propose également une filière Sanitaire et Sociale : le BEP Carrières Sanitaires et Sociales et le Bac Pro Service de Proximité et Vie Locale dont le public est à grosse majorité féminine ; il est à noter du reste que le lycée a obtenu l'an dernier le label Lycée des Métiers du Social.

L'établissement accueille également une classe d'accueil pour primo-arrivants permettant la scolarisation et l'orientation de jeunes arrivant de l'étranger et n'ayant jamais suivi de scolarité en France.

La « mauvaise réputation » du lycée (qui est surtout due à sa situation géographique) en fait un établissement peu attractif, par conséquent les élèves qui y sont affectés l'ont rarement choisi en premier vœu. Ce constat se vérifie plus encore dans les filières industrielles que dans la filière sanitaire et sociale.

D'autre part les élèves orientés dans la voie professionnelle sont souvent en rupture avec l'école ou en situation d'échec scolaire ; si ce constat est un peu moins vrai dans les filières sanitaires et sociales qui suscitent des vocations valorisantes, dans les filières industrielles par contre, les élèves sont souvent là par défaut, n'ayant pas choisi l'établissement ou la filière ou l'ayant choisi pour de mauvaises raisons.

Ce double constat explique la difficulté majeure de l'établissement : un public socialement homogène, issu de CSP défavorisées, dont les familles autant que les jeunes sont souvent

en rupture avec l'institution scolaire et ses attentes et pour lesquels la scolarité manque de signification.

C'est un public adolescent (ils sont âgés de 14 à 20 ans en début d'année scolaire) aux prises avec non seulement les difficultés de l'adolescence mais aussi des situations sociales, familiales, psychologiques et culturelles extrêmement difficiles et douloureuses. Familles monoparentales, chômage, deuil, vie en foyer, délinquance, violences en tout genre... toutes ces situations émaillent des parcours de vie souvent chaotiques.

Ces vécus viennent parasiter l'investissement scolaire : comment en effet investir la scolarité, être assidu et travailler quand votre quotidien est envahi de souffrances ?

Etre CPE dans ce type d'établissement induit de prendre en considération ces situations et ces vécus à la fois dans l'analyse mais aussi dans les traitements des problématiques scolaires. En collaboration étroite avec l'équipe enseignante, avec l'infirmière et l'assistante sociale, en partenariat avec les familles, les structures sociales et les différents partenaires extérieurs, il s'agit de prendre à bras le corps l'élève dans sa globalité scolaire, sociale et familiale pour le conduire à réaliser le meilleur de ce dont il est capable.

Etre CPE face à ce public impose d'aller à la rencontre au quotidien, d'ados blessés par la vie, parfois hostiles aux institutions, en souffrance et de tenter de les conduire, même contre leur gré vers l'aboutissement de leur scolarité.

Traitement de l'absentéisme, gestion des incidents, accompagnement et suivi quotidien... aboutissent en général à la découverte de situations difficiles. Le facteur commun, ce que l'on retrouve perpétuellement et qui nous saute au visage, c'est la charge émotionnelle générée ou contenue par les situations auxquelles nous sommes confrontés.

Quelles sont ces émotions ? Quel en est l'impact sur les pratiques professionnelles ? Comment les gérer au quotidien et dans le temps ?

C'est sur ce sujet des émotions et de leur place dans nos milieux professionnels que j'ai choisi de m'interroger. Sujet un peu tabou, ces émotions sont souvent au cœur de nos pratiques.

Ce thème m'a particulièrement interpellé car il fait partie de ceux sur lesquels je me suis le plus interrogée lors des séminaires du D. U. et particulièrement lors des analyses de pratiques du mercredi matin.

Vincent Van Gogh a dit « *N'oublions pas que les petites émotions sont les grands capitaines de nos vies et qu'à celles-là, nous obéissons sans le savoir* ». Cette pensée conduira mon propos et me permettra, je l'espère, de dégager de cette réflexion des stratégies pour gérer les émotions, en tirer le meilleur parti et apprendre à y « obéir » consciemment.

Qu'entend-on tout d'abord par adolescence et par émotions ?... Quelques définitions s'imposent avant d'entamer mes réflexions. Je tenterai ensuite de déterminer les différents questionnements qui découlent de ces définitions.

Au regard d'exemples concrets et de témoignages, je chercherai à déterminer l'impact de ces émotions dans les pratiques professionnelles.

Enfin je réfléchirai aux moyens, aux outils et aux possibilités qu'ont les professionnels de gérer leurs émotions et celles auxquelles ils sont confrontés.

I- Définitions et questionnements.

1. L'adolescence

L'adolescence est définie comme la phase de transition entre l'enfance et l'âge adulte, elle est déterminée par l'apparition des fonctions génitales (puberté). Les termes communs qui apparaissent dans les différentes définitions de ce concept sont ceux de bouleversement, de déséquilibre, de crise... On évoque ainsi les changements physiques, physiologiques, psychologiques, sociaux et affectifs qui se produisent chez l'adolescent et qui constituent les épreuves, parfois difficiles à affronter, du chemin qui mène à l'âge adulte.

Si l'étayage des changements qui surviennent à l'adolescence est évidemment physique et physiologique, ce qui constitue la crise de l'adolescence est éminemment affectif : la vie, la mort, l'amour, la filiation, la famille, la culture, la société... Tout est interrogé, déconstruit voire détruit pour reconstruire tant bien que mal un nouvel équilibre où chaque chose trouve ou retrouve sa place.

L'adolescent, cet être humain en mutation est à lui seul une charge émotionnelle d'une puissance rare. Le Tchernobyl des sentiments : à la fois dans ce qu'il ressent et dans ce qu'il provoque chez l'autre.

L'adolescent aime passionnément, peut haïr et détruire avec une violence rare, rejette ce dont il a le plus besoin et ce qu'il a le plus aimé. L'adolescent vit tout à l'extrême, dans les actes comme en pensée.

En miroir ce qu'il provoque chez l'adulte a la même intensité. Nos colères, nos élans, nos chagrins en tant qu'adulte, parent, frère, sœur, éducateur ou enseignant sont aussi puissants que ceux qui émanent de l'adolescent.

2. Les émotions... Qu'entend-on par émotions ?

Voici la définition d'un dictionnaire en ligne (<http://dictionnaire.tv5.org>) :

« *Emotion, nom féminin : Mouvement qui trouble, agite...* »

On trouve sur Wikipédia la définition suivante :

« *Une émotion a d'abord une manifestation interne et génère une réaction extérieure. Elle est provoquée par la confrontation à une situation et à l'interprétation de la réalité.* »

En terme plus scientifique :

« État affectif intense, caractérisé par une brusque perturbation physique et mentale où sont abolies, en présence de certaines excitations ou représentations vives, les réactions appropriées d'adaptation à l'environnement. »

(Tiré de Terminologie de neuropsychologie et de neurologie du comportement. Recherche et réd. Louise Bérubé, référence internet)

La notion fondamentale que nous retiendrons de ces trois définitions est celle d'un mouvement interne provoqué par une situation qui perturbe nos agissements. De quoi parlons-nous concrètement en employant le terme d'émotion ? La peur, le chagrin, la colère, l'amour, la jalousie... des sentiments humains simples à décrire mais tellement complexes à vivre !

3. Questionnements...

De la concomitance de ces définitions découlent des questionnements qui interrogent nos pratiques quotidiennes.

En présence d'adolescents qui débordent d'émotions et qui, par leur comportement « adolescent » en provoquent chez l'adulte, comment l'adulte éducateur, parvient-il à analyser, maîtriser, canaliser... son ressenti ?

Face à un public en difficulté, le professionnel peut-il s'économiser, se prémunir face à la violence de certaines émotions ?

Comment maintenir des relations professionnelles avec un jeune dans des situations émotionnellement chargées ?

Colère, affection, compassion, chagrin sont-ils antinomiques d'autorité, bienveillance, empathie et neutralité ?

Les émotions sont-elles des moteurs ou des entraves au traitement de situations professionnelles ?

Comment gérer les émotions reçues ? Celles des adolescents mais aussi celles de leur entourage.

Quelle place et quel rôle sont-ils accordés aux émotions au sein des institutions ?

Pudeur ou tabou... pourquoi est-il si difficile d'en parler ?

4. Les professionnels interrogés

Voici une présentation succincte des professionnels que j'ai rencontrés et interrogés afin d'analyser leur perception du sujet.

Gonzague, 34 ans, CPE depuis 6 ans, travaille avec des adolescents depuis 15 ans.

Pascal, 36 ans, Educateur, travaille en prévention depuis 6 ans et avec les adolescents depuis 12 ans.

Gérard, 52 ans, Enseignant en enseignement professionnel en Lycée Professionnel depuis 25 ans.

Sophie, 27 ans, Educatrice Spécialisée en MECS (Maison d'Enfant à Caractère Social) depuis 6 ans.

Amélie, 25 ans, Conseillère en Economie Sociale et Familiale depuis 4 ans.

Frédéric, 29 ans, Enseignant en Collège depuis 5 ans, travaille avec des adolescents depuis 12 ans, coordonateur du GAIN (Groupe d'Aide à l'INsertion) de son établissement

Valérie, 33 ans, officier de police judiciaire, 9 ans d'expérience dont 7 passés en Brigade des Mineurs.

Le questionnaire utilisé comporte trois questions simples : Vous arrive t-il de ressentir de vraies émotions à l'égard d'un jeune ou d'une situation et si oui lesquelles ? Comment les gérez-vous ? Quels moyens votre institution met-elle à votre disposition pour vous y aider?

Chaque entretien a duré une trentaine de minutes. L'usage de questions semi-ouvertes a permis au sujet interrogé de laisser libre cours à son propos tout en restant dans le cadre qui m'intéresse. Le sujet leur a été présenté d'emblée ainsi que le cadre du mémoire et leur anonymat a été garanti. Au cours de l'entretien je notais leurs propos, aucun n'a souhaité relire mes notes.

Ce qui d'emblée m'interpelle, c'est la retenue et la pudeur qui émanent des propos recueillis. Bien qu'a priori en confiance, les professionnels interrogés semblaient empreints d'une certaine difficulté à aborder le sujet et à interroger leurs propres pratiques, en particulier les professionnels de l'Education Nationale. Les travailleurs sociaux m'ont semblé plus à l'aise. Riches d'expériences ces entretiens m'ont permis de guider ma réflexion.

II- Emotions et situations professionnelles

1. De la sévérité à la colère, de l'empathie au chagrin... Quand les vraies émotions émergent...

« Malgré l'importance des émotions au travail, nombre d'analyses du travail sont encore réalisées comme s'il était possible de laisser nos émotions à la porte des organisations. »
Soares A., Les émotions dans le travail, *Travailler* 2003/1, N° 9, p. 9-18.

Travailler avec ou auprès d'adolescents c'est avant tout travailler avec l'humain. L'adulte éducateur (l'enseignant, le CPE, le travailleur social...), dont la fonction mais surtout la vocation est d'accompagner et de protéger cet adolescent, se trouve obligatoirement aux prises avec la question des émotions.

Durant sa formation, il a décortiqué la notion d'autorité, celle de neutralité bienveillante ou celle d'empathie. Couchés sur le papier des livres et des écrits, ces mots prennent tout leur sens.

Un jour lors de sa pratique, l'adulte éducateur touche du bout du doigt la limite de ces concepts. Parce qu'un jour, en face de lui, ce n'est plus « un jeune » ou « un élève » qu'il a mais *une personne*... Ce n'est plus « une situation » mais *une vraie tranche de vie*... Et qu'à ce moment précis, l'empathie fait place à un vrai chagrin, la compassion est telle que la douleur de l'autre vous envahit, vous, adulte éducateur, censé devoir rester « professionnel » et résister à cette vague émotionnelle pour « traiter la situation »

C'est tout un conseil de discipline que j'ai vu flancher un jour... Mélanie DS, 16 ans et sa maman ont ému aux larmes toute cette instance si puissante et si redoutable qu'est censé être le conseil de discipline. Mélanie vit avec son frère aîné et sa maman, son père les a quittés quand elle avait 3 ans, elle ne l'a revu que 10 ans plus tard sur son lit de mort.

Mme DS a lutté pour élever dignement ses enfants, malgré cela son fils est « tombé dans la drogue ». Toxicomane et trafiquant, ses affres ont conduit la famille à fuir quasiment du jour au lendemain, leur maison de la banlieue nord de Paris, question de vie ou de mort. Un déchirement pour Mélanie, le collège, les copines cet environnement social si important à l'adolescence est abandonné du jour au lendemain et Mélanie voit sa maman pleurer, pleurer, pleurer...

Arrivée en seconde professionnelle, Mélanie se recrée un environnement, cahin-caha... Son attitude en classe est pénible, elle est brillante mais rivalise de bêtise pour exister. Cette jeune fille à la peau laiteuse et à la longue chevelure rousse, charmeuse comme une héroïne de roman, se comporte comme un caïd : absentéiste, insolente, brutale, « vénère » comme disent les jeunes. Ce paradoxe exaspère les adultes. Elle est convoquée devant la commission éducative (une alternative au conseil de discipline), sa maman se présente, elle

est odieuse. Une enseignante, outrée par l'attitude de la mère, quitte même la salle de la commission. La commission tranche, Mélanie est exclue 8 jours.

Quelques semaines plus tard, Mélanie recommence, elle est particulièrement absente... Un courrier spécifique est adressé à la maman. Celle-ci m'appelle, elle ne comprend pas... Elle découvre la situation et s'étonne de ne pas avoir été avertie avant... Prise de court, je lui rappelle le désagréable souvenir de la commission éducative... Elle m'affirme, froidement et fermement qu'elle n'a JAMAIS « mis les pieds » au lycée !

Mélanie a menti, elle a demandé à « une amie » de se faire passer pour sa maman. Nous recevons la mère et la fille une première fois avec le proviseur adjoint. La maman s'effondre, nous livre son histoire que nous ignorions totalement. Elle pleure, comme seule une mère blessée et dépassée peut le faire, et Mélanie s'effondre aussi. Entre colère et désarroi, elle redevient une petite fille, suppliant sa maman de ne plus pleurer. Les choses nous paraissent alors évidentes, Mélanie a préféré mentir à sa maman pour lui épargner encore des larmes, elle ne supporte pas de voir la souffrance de sa mère, elle le dit, elle l'a trop vu pleurer avant, elle ne veut pas en être la cause. Le proviseur adjoint et moi sommes émus, plus que nous ne nous l'avouons.

Malgré tout Mélanie est traduite devant le conseil de discipline. Les faits sont rappelés et afin d'épargner à la maman une répétition supplémentaire de son histoire, je présente une synthèse de la situation scolaire et familiale de Mélanie. Rien y fait, Mme DS ne peut se contenir, voyant sa maman s'effondrer à nouveau, Mélanie oscille entre colère et chagrin et, dans un sanglot, le visage tordu par l'émotion, intime à sa mère de ne pas pleurer. Le silence dans la salle du conseil de discipline est éloquent. Des kleenex circulent discrètement. Puis la présidente du conseil tranche, fait un trait d'humour pour nous tirer de là. La famille sort. Lors des débats, on sent nettement l'empreinte émotionnelle qu'ont laissée toutes ces larmes. Le conseil de discipline sera clément. Certes, Mélanie a fait beaucoup d'efforts entre sa convocation et sa traduction devant le conseil de discipline, mais l'intensité du moment et le débordement émotionnel n'ont-ils pas fortement joué sur notre décision et nos votes ? La question reste pour moi en suspens.

Cet évènement reste pour moi l'une des situations professionnelles où de manière évidente la question de l'émotion et de son influence sur nos pratiques professionnelles s'est posée. Notre compassion nous a-t-elle poussés à être trop indulgents ? Dans quelle mesure notre jugement et notre neutralité ont-ils été garantis ?

Au travers des entretiens menés, la question de la compassion et du chagrin a systématiquement émergé. Les trois membres de l'Education Nationale interrogés ont conclu sur la même idée : face à un jeune en situation douloureuse, qu'on se laisse ou non toucher

voire déborder par cette émotion, on adapte nos pratiques, nos attentes... On est plus indulgent, moins exigeant... Gonzague dit « On doit prendre en compte le pathos de l'élève pour ne pas être inhumain ». Le piège de l'injustice vis-à-vis des autres se tend tout seul...

On se sent juste car on prend en compte la spécificité du jeune, on personnalise la réponse, on adapte... Cependant, on traite aussi « différemment », n'est-on pas alors foncièrement injuste vis-à-vis des camarades dont d'ailleurs on ignore le vécu ? Est-ce bien professionnel ?...

Les travailleurs sociaux interrogés semblent plus sereins face à la question du chagrin. Probablement parce que leur mission est justement d'intervenir dans des situations où le chagrin est inévitable. Pascal rappelle que c'est pour cela qu'il est là... Sophie « prend sur elle » même si il lui arrive de « verser sa larme ».

Et la colère ? Pas la grosse colère saine, spectaculaire et pédagogique... Pas celle qui permet à l'adulte de dire au jeune « Là tu es allé trop loin et pour te le faire savoir, je fais de gros yeux et je prends une grosse voix... » Non, pas celle-là...

La colère intense, celle qui provient du fond du ventre et qui donne envie de passer à l'acte. Celle qui semble incontrôlable. Parce que cette fois il est allé trop loin celui-là, il a touché à quelque chose à laquelle il ne fallait pas toucher... Cette colère-là est-elle tolérable pour un professionnel ?

Face à des adolescents qui testent sans arrêt vos limites, il arrive que l'adulte atteigne un point de non retour dans son rapport au jeune. « Celui-là il est vraiment trop odieux, vraiment trop infect. J'ai une de ces envies de lui en mettre une... » Cependant, la vraie difficulté n'est pas de contenir l'acte, par bonheur nous y parvenons sans trop de peine, mais de gérer l'après, le ressentiment, l'inimitié qui naît de cette colère. « Vraiment lui je ne peux plus le voir ! Je le déteste... »

Un exemple récent illustre ce propos. Mme A est une jeune professeure de lettres. Elle a 34 ans. Elle représente « la prof idéale ». Ses élèves l'adorent, elle est charmante, dévouée, drôle, leur propose des travaux originaux, du théâtre, des sorties, les motive, les encourage. La reconnaissance de ses qualités humaines et professionnelles fait l'unanimité, tant auprès des élèves que des collègues et de la hiérarchie. Et elle attend un bébé...

Lors des résultats du bac, un des élèves de la classe de terminale qu'elle a suivie pendant deux ans, découvre qu'il n'est pas reçu et qu'il est convoqué à l'oral de rattrapage. Furieux, il accuse les enseignants de son échec partiel. C'est à cause de l'avis porté sur le livret « Doit faire ses preuves à l'examen » qu'il n'a pas été rattrapé lors du jury et qu'il doit passer cet oral. Il tient des propos menaçants à l'égard de Mme A et d'une autre enseignante. Une

assistante d'éducation l'entend et le reprend. Elle attribue ses propos à sa déception, lui demande de cesser et de se consacrer à son oral au lieu de dire des âneries.

Le lendemain, Mme A appelle au lycée, bouleversée. La veille au soir elle a reçu un SMS ignoble : « Je vais te crever sale p***, toi, ton bébé et ton mec. Prend ça au sérieux, si j'ai ton numéro, j'ai aussi ton adresse. On est plusieurs et on est armés. »

L'assistante d'éducation fait immédiatement le lien avec les propos de l'élève entendus la veille. Qui plus est, deux élèves de la classe nous confirment que ce garçon avait projeté un tel acte et qu'ils avaient essayé de l'en dissuader. Mme A assurant aussi le suivi des stages en entreprise avait donné son numéro de téléphone personnel aux élèves de la classe...

Mme A a déposé une main courante.

Cet évènement a évidemment choqué l'ensemble de la communauté scolaire. S'en prendre à une enseignante reconnue, appréciée et qui plus est enceinte... La colère était unanime. De cette colère a découlé une vraie rancœur, une vraie haine envers ce garçon. Les réactions ont été vives. « Qu'il ne remette pas les pieds ici !!! »

On ne peut que comprendre la réaction humaine et épidermique de la collectivité face à cet acte, mais dans quelle mesure sommes-nous autorisés à « haïr » un élève ?

Les professionnels interrogés évoquent avec une certaine facilité ce sentiment d'inimitié qui découle parfois d'une intense colère envers un jeune. Gérard reconnaît avoir « trop » puni un élève qui s'était autorisé une réflexion, quatre semaines de retenue, c'est beaucoup tout de même...Gonzague avoue un geste brutal envers un élève, mis hors de lui par la mauvaise foi et le mensonge du jeune. Sophie, blessée gravement par un jeune, dit qu'aujourd'hui encore, le ressentiment persiste et qu'elle ne peut passer outre.

Pour autant, au travers des témoignages recueillis, la colère semble plus facile à surmonter que le chagrin et plus facile à gérer au quotidien que l'affection. Comme le dit avec sagesse Frédéric « ils s'en prennent à l'institution, pas à la personne... »

2. Encaisser, gérer, contenir, dominer les émotions...

En référence aux définitions données plus avant, comment le mouvement interne qui découle du ressenti se manifeste-t-il ? Comme une vague, les émotions submergent et troublent la raison. S'il l'on accepte, en tant que professionnel de leur accorder une place, de les vivre et d'admettre leur influence, notre obligation n'est-elle pas malgré tout des les gérer ? Contenir les siennes pour les empêcher de nuire à nos pratiques, de troubler notre capacité de réflexion et d'analyse.

Chacun trouve des aménagements pour absorber l'énergie dégagée par les émotions. En faire un moteur pour qu'elles ne nous entravent pas...

Sophie et Pascal, éducateurs tous les deux, me font la même réponse : « c'est pour ça qu'on est là ! C'est forcément notre moteur » Sophie insiste et me dit que c'est pour cela qu'elle se lève le matin. Frédéric, enseignant, m'explique que l'émotion est le moteur d'un certain changement : on modifie, on aménage nos pratiques.

Chacun développe des stratégies, pour encaisser, contenir et ne pas se laisser déborder. « Quand ça monte » Amélie « va faire des photocopies », elle débarque dans le bureau de sa collègue et y décharge tout. Elle m'explique qu'elle ne traite jamais rien à chaud et attend d'avoir repris de la distance pour agir.

Contenir les émotions de l'autre fait aussi partie du rôle de l'adulte éducateur. Lorsque la maman de Kevin, 15 ans, en fugue depuis 24h, vient évacuer toute la tension dans mon bureau et qu'elle lâche prise et déverse toute sa charge auprès de moi, il n'est pas simple de contenir tout ce flot. L'histoire de cette femme n'a rien de plus dramatique que ce à quoi j'ai l'habitude d'être confrontée, ce n'est pas, à ce moment là, l'histoire qui me heurte de plein fouet, mais ce qui émane de cette femme et la difficulté que cela représente de l'aider à se contenir pour avancer, agir. Elle n'a pas encore prévenu la police, elle n'a pas encore cherché son fils, elle est sous le choc et déborde d'angoisse, de remords, de culpabilité. L'assistante sociale ne peut être là dans la minute et c'est à moi que revient la charge d'encaisser cette énergie et de la contenir. C'est une expérience éprouvante.

Rester neutre, bienveillant, ne pas juger... mais également tendre un kleenex, proposer un café, poser une main sur l'épaule, en résistant à l'envie de prendre la personne qui souffre dans ses bras ou de la secouer très fort pour le faire réagir. Cet exercice est tout aussi difficile que celui d'éprouver et de gérer ses propres émotions.

Et l'après ? Comment maintenir des relations professionnelles avec un jeune dans des situations émotionnellement chargées ?

D'après Amélie « La relation d'aide est faussée si la relation est trop personnelle. »

Theepan a tout juste 18 ans quand il révèle à son professeur de français qu'il dort sur des serpillères sous la table de la cuisine. Theepan est issu de classe d'accueil pour primo-arrivants, il est en seconde BEP Métiers de l'électrotechnique. Il lutte avec ses difficultés scolaires et un contexte familial complexe (il vit chez une « tante », ses parents sont à Jaffna au Sri Lanka, en pleine guerre civile) mais il est méritant, poli, gentil... Tellement adorable ! Son professeur et moi prenons son histoire à bras le corps. Nous lui trouvons un boulot, l'aidons à obtenir la mention « salarié » sur sa carte de séjour, lui cherchons une place en foyer de jeunes travailleurs... Nous parvenons à le sortir d'une situation difficile qui aurait pu

s'avérer dramatique. Au passage, nous partageons des moments « privilégiés », hors lycée, avec lui.

Les choses reprennent leur cours, la nouvelle vie de Theepan s'installe. L'année suivante, son professeur de français est aussi son professeur principal. Et Theepan s'absente, décroche. Nous sommes enchevêtrées dans une relation atypique avec lui. Nous sommes incapables de sévir et de donner les réponses adaptées à ses actes. Nous lui passons trop de choses. Même s'il n'en abuse pas « consciemment », Theepan est dans un autre mode de relations avec nous et sait que notre engagement affectif à son égard fausse la donne. Nous sommes incapables de revenir à des relations professionnelles avec lui. Il n'obtient pas son examen. Au vu de son histoire, on lui accorde le redoublement, la troisième année est pire. Finalement, il s'en sort bien. Nous avons été invitées à son mariage. Il est devenu un jeune homme mature, il monte même sa propre entreprise d'import export. Il s'en est correctement sorti, mais n'aurions-nous pas été plus efficaces auprès de lui si nous avions conservé une relation purement professionnelle, nous permettant de maintenir le cadre autour de lui ?

Cette histoire se produit souvent : une collègue enseignante décide d'héberger une jeune majeure en difficulté ; la collègue pense que son expérience lui permettra de garder le cap d'une relation pédagogique et éducative avec cette jeune fille et qu'elle « saura gérer ». La situation s'installe, perdure et devient rapidement intenable. La jeune fille ne respecte plus aucune règle ni à l'école, ni chez son hôte. La situation est trop chargée et c'est le clash, tout le monde y laisse des plumes.

Avec le recul et l'expérience, on apprend à « ajuster ». On ne peut être indifférent, on se laisse aller forcément un peu dans l'affectif, mais finalement pour le bien du jeune, on s'efforce de poser des limites. Garder le recul et la distance nécessaire pour guider sans « faire à la place » et pousser le jeune à s'engager dans sa propre vie plutôt que de s'engager soi-même dans sa vie à lui. Le mettre sur la piste, le conseiller, apporter des clefs mais le laisser faire sa route.

Comment cependant arrêter de « bricoler » pour être réellement efficace dans la gestion des émotions, leur accorder la place nécessaire sans se laisser dépasser ? Quel positionnement ont à tenir nos institutions ? Quels outils, quels moyens sont à notre disposition ?

III- Accorder une place aux émotions pour évacuer la difficulté

Pudeur ou tabou... Pourquoi est-il parfois si complexe de parler des ressentis, des émotions, des sentiments ? Dans la vie professionnelle tout autant que dans la vie privée... Le regard de l'autre, la peur d'être jugé, peuvent pousser le professionnel à garder tout cela pour lui.

C'est une pudeur que l'on observe souvent chez les jeunes collègues. En difficulté face aux élèves ou pris dans des situations qui les atteignent, ils gardent tout cela pour eux, comme si en parler revenait à admettre une faiblesse, à remettre en question leur professionnalisme. « Le prof est censé être impartial ; même si on sait qu'on ne peut pas faire autrement, c'est inimaginable de le dire » me confie Frédéric.

Cette retenue est regrettable, elle empêche le professionnel d'avancer, d'analyser sa pratique et de l'ajuster pour se préserver et en même temps, être plus efficace.

Quels que soient les discours officiels, implicitement il n'est pas toujours bien vu de se « laisser aller à nos émotions. » Les rapports institutionnels et hiérarchiques peuvent s'avérer des freins à l'expression des difficultés et à leur résolution.

Cependant il est évident que pour ne pas se laisser « parasiter », envahir par les émotions, il est impératif de les évacuer. Quels moyens emploient les professionnels pour y parvenir ?

1. Les techniques et les stratégies personnelles

RATIONALISER !!! C'est pour certains la solution absolue. Réfléchir les situations au travers du filtre de la théorie et de la raison pour les dépassionner, être plus efficace et se protéger. Amélie assène comme une vérité toute nue : « Je suis dans l'empathie, mais je ne suis pas à la place des gens ! » Elle met à distance, verrouille et barricade pour penser la situation à froid. Ce qui compte c'est le détachement.

C'est elle aussi qui nous dit que le plus important est de pouvoir se décharger de ce qui gêne. Auprès des collègues, seule dans sa voiture, voire en référer à son responsable. Dire, parler, exprimer pour ne pas ramener tout cela chez soi, dans sa vie intime, et maintenir à distance. Valérie parle de l'importance d'avoir un exutoire : la famille, les amis, le sport. Mettre à distance permet de « distinguer individu et infraction, victime et personne »

Valérie, encore : « au début tu luttas inutilement contre tes émotions, puis tu te rends compte que tu ne peux pas et tu fais avec... » L'expérience, le vécu permet cette acceptation et facilite la mise à distance.

Ce qui ressort souvent, avec une once de honte, un petit rire gêné, c'est l'usage de l'humour, de la dérision, voire du cynisme. Amélie, Frédéric et Valérie l'avouent, tout en précisant qu'il

ne s'agit ni de manque de respect, ni de manque de sérieux ! Frédéric dit qu'il faut « pouvoir dire sur un élève des horreurs qu'on ne pense pas... »

C'est rituel, chaque vendredi, à 16h nous nous réunissons l'assistante sociale, l'infirmière et moi autour d'un thé. Le but de cette réunion est avant tout de transmettre les informations concernant les différents services. En général je transmets toutes les informations préoccupantes que j'ai glanées au cours de la semaine, on fait le bilan des situations traitées ensemble, etc...Petit à petit, ces réunions ont pris une toute autre tournure. Les échanges se sont faits plus personnels. Une affinité particulière existe entre nous trois, il faut le dire. En découlent des vrais moments de décharges « thérapeutiques » Combien de fois nous sommes-nous retrouvées à rire aux larmes, alors que le sujet ne s'y prête pas du tout ! Puis après avoir ri, se dire « Oh ! c'est mal de rire de cela ! Oui... mais ça fait du bien quand même ! » Ce sont ces moments qui permettent de ne pas exploser et de rentrer chez soi libérée du fardeau.

2. L'équipe

Les échanges sont fondamentaux. Pouvoir interpeller un collègue sur une situation, en discuter, échanger, se confier... Les personnes interrogées le confirment, l'équipe est un soutien, permet l'échange, la décharge, mais c'est aussi souvent une question d'affinité et de confiance.

La place du CPE est à interroger à ce titre. Gonzague considère que cela devrait faire partie de son rôle d'être à l'écoute des enseignants et de leur offrir un lieu où ils peuvent décharger et échanger sur leurs difficultés. Il est certain que de par sa place dans l'établissement, son rôle et sa formation, le CPE a une vision globale et généraliste des problématiques de son établissement, à ce titre il apparaît comme une personne ressource pour résoudre les difficultés. Mais la perception du CPE par le corps enseignant n'est pas toujours si limpide. Son intégration à l'équipe de direction en fait aux yeux de certains enseignants « un sous-fifre de la direction ». Cette association, quand elle est mal interprétée ou mal perçue ne peut permettre le positionnement du Conseiller Principal d'Education en tant qu'aide et soutien des enseignants.

Il en va de même pour les personnels de direction. On dit souvent que, de la personnalité du chef d'établissement, dépend son style de management et sa manière de concevoir son rôle. Dans certains établissements, le « bureau du chef » ou de son adjoint est grand ouvert aux collègues enseignants. A n'importe quel instant, le proviseur ou le principal sait se rendre disponible pour venir en aide aux collègues en difficulté. Cette sensibilité et ce

positionnement en font alors un soutien particulièrement efficace dans la gestion des émotions.

Les professionnels interrogés semblent placer spontanément les collègues en tête de liste des personnes ressources pour exprimer ses difficultés. En effet : inutile de reprendre l'historique ou de replacer les faits dans le contexte, inutile de présenter les personnes, les lieux... le collègue est imprégné des mêmes repères. Cette connivence facilite à la fois la confiance et l'échange. De plus avec un collègue, le rapport hiérarchique est nul, il n'y a ni enjeu ni la crainte de passer pour quelqu'un de « non professionnel » aux yeux d'un supérieur hiérarchique.

Valérie a coutume de dire « il n'y a qu'un flic qui comprenne un flic ! » Au sein de la Brigade des Mineurs le travail en binôme est institutionnalisé pour justement garantir une certaine impartialité et permettre la mise à distance lorsque le dossier est trop chargé.

On décèle à travers les propos la place prépondérante de l'informel. Pause café ou cigarette - « même si je ne fume pas » précise Valérie ! - entre deux portes, lors du repas... les moments les plus anodins et potentiellement les moins adaptés s'avèrent des moments privilégiés pour l'échange entre collègues. L'informel garantit une certaine continuité et une liberté de parole que l'on ne saurait s'accorder dans un contexte plus institutionnalisé.

L'importance du lien social est évidente. Apéro, soirée, dîner... ces moments là aussi contribuent à l'équilibre des professionnels. Frédéric évoque les fins de journée difficiles où l'on se dit « on va boire un coup » et où l'ont refait la journée devant un verre, reprenant par le menu les épreuves du jour. Au contraire « se voir pour parler d'autre chose » nous dit Sophie. S'oxygéner. Permettre aux gens d'exister au-delà du cadre professionnel, pour rééquilibrer les relations.

3. Temps, lieux et espaces institutionnels

Certaines institutions mettent en place des espaces de parole. Les réunions de service sont susceptibles de laisser la place à l'échange. Dans les structures sociales, des réunions hebdomadaires sont instaurées : elles ont comme fonction première d'organiser le service, de présenter les situations et de résoudre les difficultés rencontrées dans leur traitement. Pascal nous dit qu'elles sont aussi un lieu où les professionnels ont l'occasion d'aborder leur propre difficulté. Valérie évoque les réunions de service. Ces réunions ont pour vocation de répartir les dossiers et permettent aux chefs de groupe de « redescendre » les consignes hiérarchiques. C'est aussi le moment des bilans et des analyses. Elle évoque aussi les

« debriefs » : sur des affaires sensibles, potentiellement traumatisantes, des cellules d'écoute peuvent être mises en place pour permettre aux enquêteurs de lâcher prise et de rester distancés et impartiaux.

La présence d'un psychologue au sein des services est parfois évoquée... avec une pointe de cynisme : « Trois quarts d'heure par trimestre pour tout un commissariat » lâche Valérie en souriant. Le bilan est souvent le même : la présence d'un psychologue est essentielle mais faute de moyens, elle n'est pas suffisante.

Dans les structures sociales ou de soin, les psychologues sont continuellement présents dans le traitement des situations. Si l'alchimie se fait, les professionnels peuvent y avoir recours pour évoquer leurs difficultés propres. Mais comme le souligne Sophie « ils ne sont pas là pour cela, alors c'est souvent une question de personne... » Dans l'Education Nationale, les psychologues ont une place réduite. En cas d'urgence, ils interviennent dans les établissements mais au quotidien chaque psychologue scolaire est nommé sur un secteur, il intervient sur plusieurs écoles et bien souvent son action est à destination des élèves du primaire afin de déceler d'éventuels handicaps nécessitant des structures spécialisées.

La formation apparaît aussi comme une vraie solution pour prendre du recul et aborder sa pratique autrement, avec plus de distance. Comme on l'a écrit plus haut : s'appuyer sur un socle théorique permet la rationalisation, remettre la situation ou le jeune dans un contexte pensé et réfléchi et étayer sa pratique sur des concepts dépassionnés et distancés. Stages, aides négociées, retour aux études universitaires, de nombreuses possibilités existent. Ce passage devrait presque être obligatoire.

Dans le cadre de la formation, le tutorat et l'accueil des jeunes collègues apparaissent comme des étapes fondamentales. Il apparaît qu'avec l'expérience les situations du quotidien deviennent plus faciles à traiter même lorsqu'elles sont très chargées. Le jeune collègue est lui, exposé brutalement. Il a de trop nombreux challenges à relever pour pouvoir aussi accorder une place à ses émotions et gérer son ressenti. C'est d'ailleurs quelque chose qu'il ne s'autorise pas, mu par la peur d'être mal jugé. Créer des binômes constitués d'un enseignant chevronné et d'un « jeune », organiser des réunions d'accueil et des formations internes peut permettre de « former » et d'armer le collègue débutant dans sa fonction. Entendre un collègue expérimenté « avouer » ses difficultés peut contribuer à « déculpabiliser » les jeunes collègues et leur offrir la possibilité de ne pas « tomber » dans le piège du silence, de partager leur ressenti pour mieux l'affronter et le gérer.

Les groupes d'analyse de pratiques sont devenus des références en matière d'espace accordés aux professionnels pour penser et mettre à distance leur quotidien.

J'en réfère au texte de Patrick Robo daté de Janvier 2001 (cf annexes), l'analyse de pratiques permet au professionnel de répondre à « un besoin d'accompagnement ». Quelle qu'en soit la forme, le groupe de parole, coordonné par un ou des professionnels, s'il est neutre, bienveillant et empathique devient un espace particulièrement adapté. On n'y décharge pas seulement son fardeau, on le décortique, on l'analyse pour en « faire quelque chose ».

Lors d'un groupe d'analyse de pratiques au DU j'ai vu une collègue enseignante raconter comment tout un établissement avait été secoué par une affaire particulièrement pénible : cinq adolescents de 14 ans (trois garçons et deux filles) ayant eu des rapports sexuels a priori consentis dans une cave sur des matelas. Lorsqu'elle nous a livré cette histoire elle était très bouleversée. Son récit a fait naître de nombreux débats à la fois sur le fond (la sexualité adolescente...) et sur le traitement « de l'affaire » par la direction de l'établissement et la police. Lors du regroupement suivant, la collègue a de nouveau évoqué le sujet. Elle semblait cette fois plus sereine. Son discours, plus distancé, était nettement émaillé des débats et des avis exprimés lors de la session précédente, elle nous dit d'ailleurs que la séance l'avait aidée à concevoir les choses autrement.

L'analyse de pratiques fait appel à l'introspection, à la réflexion et permet la mise en perspective de la situation étudiée au regard de l'expérience des membres du groupe mais aussi de leur apport en termes théoriques. Pour en avoir fait l'expérience à trois reprises (à l'IUFM, lors d'un module d'accueil de néo-titulaires et lors du DU) plus le groupe est hétérogène en terme d'institution, de fonction, de sexe ou d'âge plus les débats sont riches et constructifs.

Certains biais sont à éviter car pouvant s'avérer nocifs. Les membres du groupe doivent être bienveillants et réceptifs. Ce qui me fait dire que les membres du groupe doivent être partie prenante et convaincus du bien fondé de la démarche.

Le point commun de toutes les stratégies mises en place ou de méthodes de gestion reste la distanciation... prendre du recul, par tous les moyens pour continuer de respirer et « ne jamais agir à chaud » pour suivre la préconisation d'Amélie.

J'ai questionné là une infime partie du sujet, en optant pour une analyse personnelle de mon vécu et du vécu des professionnels interrogés. Cette expérience écrite m'apparaît en elle-même comme une expérience d'analyse relativement efficace. La rédaction de ce travail m'a permis de mener une vraie réflexion sur ma propre pratique.

Le conclure me semble ardu car il m'apparaît presque inachevé. Je n'ai par exemple pas abordé la question des émotions provoquées par les relations avec l'équipe. Comment surmonter les conflits avec la hiérarchie ou avec l'équipe et quelle influence peuvent avoir ces conflits sur nos pratiques ?

Je pourrais également interroger la question de la peur. Comment face à un public parfois violent, agressif, en colère le professionnel gère-t-il sa peur ? Cette peur est-elle avouable ? Lui accorde-t-on une place ?

L'un des constats de départ, au moment de la passation des entretiens, est la difficulté pour les professionnels d'aborder ce sujet, notamment en ce qui concerne les membres de l'Education Nationale. Il semble que se remettre en cause dans sa pratique, en particulier sur cette question des ressentis et des affects, reviendrait à se remettre en cause dans sa personne. Il m'apparaît que cette remise en question est trop lourde et difficile à supporter. Il est regrettable que nous ne soyons pas plus à même de procéder à ce type d'exercice. S'interroger et remettre en question nos modes de fonctionnement ne peut être que bénéfique. A quoi tient cette difficulté ? Peur du jugement ? Culpabilité ?

Comment alors remédier aux erreurs que certains professionnels peuvent être amenés à commettre ? Ne rien dire, sanctionner... et après ?

Instaurer des espaces de parole et d'écoute me semble pouvoir répondre à ces besoins à la fois en termes de remédiation mais également de prévention et d'accompagnement.

Encourager l'échange et faire entrer dans les mœurs des professionnels de l'éducation, de la santé, du social, de la police et de la justice l'habitude de DIRE ce qui se passe en soi, m'apparaît comme essentiel et gage d'une meilleure qualité d'action. Apprendre à déconstruire sans détruire, à interroger ses pratiques sans se remettre forcément soi-même en question...

La rédaction de cet écrit m'amène également à d'autres réflexions, plus polémiques sur le fonctionnement de nos institutions.

Nier l'influence des émotions nuit gravement à la pratique... Bien davantage, j'en suis certaine, que ne peut nuire l'émotion elle-même.

Je reste convaincue qu'un professionnel quotidiennement confronté aux adolescents ou à tout autre public complexe se doit, pour asseoir sa pratique et rester efficace, d'affronter la question des émotions.

Nous sommes humains et travaillons avec de l'humain, à ce titre c'est presque chimique, les ressentis et les sentiments ne peuvent être ignorés ou évacués d'un revers de main. Ne devrions-nous pas, de manière quasi obligatoire, se voir proposer des temps d'interrogation sur nos propres pratiques ? Rien ne peut obliger l'individu à s'arrêter d'agir pour penser et se remettre en question, mais ne serait-ce pas une responsabilité collective que de le lui proposer de le faire ?

L'œuvre de l'institution, la part de l'humain...

J'ai parfois le regret de constater que nos institutions mais surtout leur propre hiérarchie ne vont pas dans ce sens : faire du chiffre, évaluer les actions en termes quantitatifs...

Je constate presque tristement une deshumanisation de nos champs d'action au profit des résultats. Pas de moyens, pas de temps, autres objectifs... Les procédures, les protocoles et les textes guident nos actes, coincés dans le carcan étroit des budgets... Quelle place pour l'introspection et la formation ? Bien ténue hélas.

Ces initiatives restent liées aux sensibilités des chefs d'établissement, des directeurs de structures ou des chefs de service... Elles ne sont pas généralisées et surtout pas obligatoires ! Elles sont dues, quand elles sont mises en place, à la volonté de personnes, c'est certes ce qui leur donne leur valeur et qui garantit une adaptation au terrain mais elles restent du coup trop anecdotiques.

Ce constat est d'autant plus préjudiciable qu'au sein de l'institution Education Nationale la formation, l'introspection et la remise en question de nos pratiques ne peuvent être que bénéfiques pour notre public mais également pour l'institution elle-même. Il est parfois reproché à l'institution scolaire d'être trop infantilisante avec ses agents : notations, rapports... Des termes et des pratiques qui confinent les professionnels, qui, soit dit en passant, n'ont bien souvent jamais quitté l'école, dans un statut de bon élève, évalué, noté, récompensé au lieu d'encourager les prises de positions plus « adultisantes » de déconstruction des pratiques dans une visée d'amélioration.

Au-delà de l'interrogation de ma pratique, le socle théorique et le recul intellectuel que m'ont permis la formation du DU ainsi que la rédaction de cet écrit, m'ont offert

l'occasion de mettre en perspective mes conceptions humanistes de mon métier et de les consolider.

C'est pour moi également l'occasion de proposer à mes collègues une approche différente, un peu plus « théorisante » de notre environnement professionnel afin d'affiner nos actions et, en stimulant notre matière grise, ne pas tomber dans le trou noir de la routine.

Je m'interroge sérieusement sur la possibilité de mettre en place sur mon district un point écoute, un espace d'échange, type analyse de pratiques à destination de tous les professionnels de l'éducation, de la santé, du social et des services de police, concernés par les difficultés de travailler avec des adolescents difficiles. L'échange entre professionnels de milieux différents travaillant sur le même sujet est d'une richesse précieuse et je trouve dommage que cette opportunité ne soit offerte qu'à quelques uns d'entre nous et pendant un temps donné.

« Pour autant que les émotions soient, comme le suggère Darwin, un substitut à l'action, ou une *action manquée*, nous pouvons nous mettre en colère plutôt que de tuer, être envieux plutôt que de voler, nous déprimer plutôt que de nous suicider. »

Hochschild A., Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale, *Travailler* 2003/1, N° 9, p. 19-49.

A cette lecture ne se dit-on pas qu'il vaut mieux parfois ressentir plutôt qu'agir...

Valérie, 33 ans

Officier de Police Judiciaire

9 ans d'expérience dans la Police Nationale dont 7 ans passés en Brigade des Mineurs

⇒ *Vous est-il déjà arrivé de ressentir de vraies émotions lors de votre pratique professionnelle ?*

Si tu n'en ressens pas tu n'es pas aux mineurs. Au début tu prends tout pour toi après, avec l'expérience tu prends du recul.

Certaines victimes et même certains auteurs touchent plus que d'autres. Toi, avec ton éducation, tu te dis « Comment en est-il arrivé là ce pauvre mec ? »

Ce n'est pas du chagrin mais de la peine, de la compassion ; le chagrin implique une intimité pas la compassion, surtout par rapport aux gamins. Tu te dis « Que va-t-il devenir ? »

Il m'est arrivé de ressentir de la colère aussi. De la colère froide, par rapport aux auteurs mais aussi aux victimes et aux institutions (procureur, justice) sur certains dossiers.

⇒ *Comment gérez-vous ces émotions ?*

Tu ne gères pas. C'est important d'avoir un environnement sain et un exutoire : la famille, les amis, le sport.

Pour gérer il faut dissocier l'individu de l'infraction et avoir en face de soi « une victime » pas « une personne »

⇒ *Quels moyens votre institution met-elle à votre disposition pour vous aider à les gérer ?*

Un psy est sensé être là. Trois quarts d'heure par trimestre pour tout un commissariat... Le chef de service peut y faire appel quand une affaire est particulièrement sensible.

Sur un dossier on n'est jamais seul, on travaille toujours en binôme. Ça permet de garder du recul, quand l'un des deux a trop de compassion pour une victime ou est trop dur avec un auteur.

La dérision est un bon exutoire, sinon on explose. Mais ça ne veut pas dire qu'on ne prend pas notre travail au sérieux !!!

Il y a bien des réunions de service entre chefs de groupe puis des réunions de groupe, mais c'est surtout une histoire d'organisation et de rendement. On marche aux chiffres. Si ton chef de groupe est bien, on échange et il peut y avoir des débriefs, mais ça dépend de lui.

Au début tu luttas contre tes émotions puis tu te rends compte que tu ne peux pas et tu fais avec. Tu vis avec.

⇒ *Est-ce un moteur ou une entrave ?*

Lorsque ça devient une entrave, il faut quitter les mineurs. C'est une volonté personnelle d'entrer aux mineurs, ça répond à un besoin de reconnaissance, un besoin de se sentir utile.

C'est parfois un vrai sentiment d'épanouissement personnel : j'ai été convoquée aux Assises pour une affaire où une ado avait été violée pendant des années par son beau père. J'étais l'OPJ en charge de l'enquête et j'avais auditionné la gamine. Après le verdict, il a été accusé et a pris de la prison ferme, la petite m'a juste regardé et sauté dans les bras. Je lui ai permis de dire et d'être victime, de tout arrêter.

Frédéric, 29ans

Professeur de mathématiques en collège

5 ans d'expérience en tant qu'enseignant

et 7 ans dans le cadre de soutien scolaire en quartier difficile

⇒ *Vous est-il déjà arrivé de ressentir de vraies émotions lors de votre pratique professionnelle ?*

Oui, on en rencontre au quotidien : des situations sociales, la maladie... Je suis coordonateur du GAIN (Groupe d'Aide à l'INsertion) dans mon établissement. Je rencontre tous les élèves décrocheurs ou en voie de décrochage. Je connais leur situation, leur histoire.

Par exemple une élève dont le père a été tué sous ses yeux, la mère a disparu, elle vit en France chez « un oncle » avec qui elle a de très mauvaises relations. Là tu n'es pas indifférent, tu es dans l'empathie, avec un sentiment d'impuissance, tu te sens mal, tu dors mal la nuit.

Ça t'atteint forcément dans ta personne et ça influence ta pratique professionnelle tu essaies de faire « comme si de rien n'était » mais cela rend ta pratique moins objective mais te permet de mieux l'adapter au gamin. Ça te fait sortir du cadre.

Ça pose aussi le problème de l'égalité de traitement, certains élèves se livrent et d'autres non...

Il m'est arrivé de ressentir le sentiment inverse : colère, exaspération, envie de leur « mettre un pain dans la gueule » !!! Ce sentiment est moins intense, il ne dure pas !

⇒ *Comment gérez-vous ces émotions ?*

Je gère mieux l'antipathie, les sentiments négatifs car ce n'est pas personnel, ils s'en prennent à l'institution...

⇒ *Est-ce un moteur ou une entrave ?*

Les émotions modifient la pratique, elles sont le moteur d'un certain changement : on modifie, on aménage, on adapte. Mais elles provoquent un manque de recul, elles nous font sortir du cadre du métier de prof.

⇒ *Quels moyens votre institution met-elle à votre disposition pour vous aider à les gérer ?*

Il peut exister des choses pour gérer : discuter avec les collègues en salle des profs. C'est informel, ou en soirée, c'est thérapeutique !

C'est un peu un sujet tabou, ça dépend des relations personnelles. Le prof est « sensé » être impartial mais on sait qu'on fait autrement c'est inimaginable de le dire.

Le système de l'Education Nationale est infantilisant (on est noté, etc...) ça conduit les profs à dissimuler leurs difficultés.

Il faudrait un soutien extérieur, détaché du rapport hiérarchique. Pour pouvoir dire des horreurs sur les élèves, des horreurs qu'on ne pense pas d'ailleurs...

Ce qui est terrible c'est que ceux pour qui ça se passe vraiment pas bien, ne diront rien. On a des espaces pour le faire mais ceux qui en ont le plus besoin ne le font pas. Il faut être sûr de soi pour dire « ça c'est mal passé ! »

Amélie, 25 ans

Conseillère en Economie Sociale et Familiale au Conseil Général du 95

4 ans d'expérience en milieu sensible

⇒ *Vous est-il déjà arrivé de ressentir de vraies émotions lors de votre pratique professionnelle ?*

Oui mais cela ne m'a pas plus affectée que cela. Sauf une fois, une femme a fait exciser sa fille de onze ans. J'étais très en colère après elle. Mais j'ai essayé de réfléchir autrement, de comprendre sa culture, pour ne pas en faire un monstre et pouvoir continuer à travailler avec elle.

Je suis née et j'ai grandi dans le social (métier des parents). J'ai fait des stages et des boulots difficiles, j'ai été aide soignante, j'ai été face à la mort, j'ai fait des toilettes mortuaires.

Je suis dans l'empathie mais je ne suis pas à la place des gens !

⇒ *Comment gérez-vous ces émotions ?*

On gère, on en parle avec les collègues. Je n'ai jamais eu à faire l'effort de faire ça, alors que quand un proche souffre, je suis très mal. C'est un travail sur soi.

Pendant les débriefings avec les collègues, on se lâche, même dans les mots. On plaisante, on est cynique. Cela permet de s'en détacher pour mieux revenir et traiter la situation.

Je n'ai pas d'état d'âme parce qu'il n'y a pas de « à chaud ». On ne traite rien à chaud.

Il m'arrive d'être exaspérée, mais je ne le montre jamais devant les gens. Je débarque dans le bureau de ma collègue et je balance tout.

C'est important les petites pauses café/débriefings... On décharge, on rigole, quand tu rentres chez toi tu en as fini avec ça. Quand ce n'est pas possible, j'ai des techniques pour me décharger de ce qui me gêne : je parle toute seule dans ma voiture, je téléphone à quelqu'un...

⇒ *Est-ce un moteur ou une entrave ?*

⇒ *Quels moyens votre institution met-elle à votre disposition pour vous aider à les gérer ?*

Il y a des psys, des analyses de pratique. Le psy rencontre les familles puis il y a une réunion de service où on analyse, on démonte, on décortique la situation sur le fond et sur la forme. Ça ne change rien aux actes mais au ressenti, à l'après.

Les temps de formation sont importants. J'ai suivi une formation « Gestion des situations difficiles » pendant quatre jours, on débriefe sur des situations professionnelles. On apprend à

se mettre en retrait. Avec l'expérience on apprend à ne pas se mettre soi-même en difficulté, à protéger son intégrité.

Quand il y a un affect positif, on a envie de faire plus pour les gens, il faut anticiper et se prémunir pour garder de la distance.

La relation d'aide est faussée si elle est trop perso !

Il faut aussi gérer les réactions des autres, la colère, la violence, rester calme, employer une voix douce et apaisante. C'est parfois dur parce que tu peux avoir peur.

Gérer le chagrin c'est plus simple, même si parfois c'est similaire : ce n'est pas ma vie !

Quand ça monte trop, je vais « faire des photocopies » !!!

C'est pesant dans la durée, c'est parfois un cercle vicieux.

Sophie, 27ans

Educatrice spécialisée

6 ans d'expérience en MECS (maison d'enfants à caractère social)

⇒ *Vous est-il déjà arrivé de ressentir de vraies émotions lors de votre pratique professionnelle ?*

Oui, très très régulièrement. Positives comme négatives. Ma plus grosse émotion négative c'est avec un ado de 13 ans, violent avec les enfants et les éduc ; cela m'a valu une blessure grave. J'aurais pu lui mettre mon poing dans la gueule ! Mais je ne l'aurais jamais fait. C'est la présence des collègues et des enfants qui m'en a empêchée. Je me suis dit « Je ne peux pas montrer cette image de moi »

Le ressentiment est toujours là, même si le jeune est parti et qu'il a été sanctionné. Je suis en colère après lui par rapport à ses actes de violence répétés sur les autres enfants et par rapport à ma blessure. Une surdose cette répétition de violence. Je lui en veux beaucoup, je ne passe pas outre.

Le professionnel ne doit pas trop s'impliquer mais parfois on s'attache. J'ai été référente d'une fratrie pendant 5 ans, un attachement fort et réciproque s'est établi. Ces jeunes sont partis de la structure... C'est dur, très, très dur, j'ai versé ma larme...

On s'interdit ces sentiments car ce n'est pas « pro » mais ils influent sur nos pratiques : nos réactions sont plus fortes, les disputes sont plus fortes, avec les petits les contacts physiques sont plus fréquents. Il y a plus d'intensité dans les relations avec « nos gosses »

⇒ *Comment gérez-vous ces émotions ?*

Je gère car c'est dans ma personnalité, je suis carrée. Certains collègues n'arrivent pas à avoir le recul nécessaire.

⇒ *Est-ce un moteur ou une entrave ?*

C'est un moteur, on travaille avec de l'humain, les émotions et les sentiments sont obligés d'être pris en compte. Ça me fait me lever le matin.

Ça peut être un frein, quand il y a trop d'animosité. Il faut passer le relais sinon on ne peut pas faire de bon boulot.

⇒ *Quels moyens votre institution met-elle à votre disposition pour vous aider à les gérer ?*

Rien n'est mis en place pour gérer cela dans ma structure. Souvent le relais vient des collègues mais pas de la hiérarchie. Je me remets souvent en cause quand les sentiments sont trop présents.

Nous avons des réunions hebdomadaires où nous abordons les situations, le fonctionnement mais on ne parle pas de soi. Avant on faisait de l'analyse de pratique mais c'est fini. Cela dépend beaucoup des relations avec les gens avec qui l'on travaille et des personnalités.

Les pauses café ou cigarette, les apéros sont des bons moments pour en parler.

Gonzague, 34 ans

Conseiller Principal d'Education

15 ans d'expérience en milieu sensible : 6 ans en tant que CPE

et 7 ans en tant que personnel de vie scolaire

⇒ *Vous est-il déjà arrivé de ressentir de vraies émotions lors de votre pratique professionnelle ?*

Oui, bien sûr... De la compassion la plupart du temps, et de la colère, de la vraie colère fondamentale, pas juste la grosse voix.

Cette année, un élève a perdu son père et sa mère, morte dans un incendie. Il a continué à se rendre à l'école malgré un absentéisme notoire. Tout le monde a été bouleversé par son histoire. J'ai volontairement exercé moins de pression sur lui par rapport aux absences et aux sanctions. Il a échoué au bac. J'ai eu un comportement injuste par rapport aux autres mais adapté à sa situation. On prend en compte le « pathos » de l'élève pour ne pas être inhumain.

A l'inverse un autre élève m'a exaspéré. Il faisait « conneries sur conneries », en particulier tordre les couverts de la demi pension. Comme il est interne il faisait ça matin, midi et soir. Ça a coûté un fric fou ! Un jour je l'ai pris en flagrant délit. Il a continué à nier ! Cela m'a mis hors de moi ! J'ai eu un geste brutal, j'aurais pu l'insulter. J'ai repris le lendemain avec lui, sans minimiser son acte, ni le mien... Je me suis senti « péteux ». Ce n'est pas le type de comportement attendu dans ma fonction mais dans ce cas précis, c'est ce dont avait besoin le gamin. J'ai dû lui faire peur. C'est l'être humain qui a réagi, pas le CPE. Une réponse un peu forte mais adaptée.

⇒ *Comment gérez-vous ces émotions ?*

Comme je peux, il y a assez de pathos, pas besoin de rajouter le sien. Ça ne m'atteint pas, quand je rentre chez moi c'est fini.

⇒ *Est-ce un moteur ou une entrave ?*

La compassion pousse à agir tandis que la colère ou l'inimitié me freine.

⇒ *Quels moyens votre institution met-elle à votre disposition pour vous aider à les gérer ?*

Aucun, il n'existe rien au sein de l'institution. Les réunions de direction devraient servir à ça et le CPE peut avoir ce rôle auprès des profs.

Gérard, 52 ans

Professeur de Lycée Professionnel en Mécanique Générale

25 ans d'expérience en tant qu'enseignant en Lycée Professionnel et en Collège.

⇒ *Vous est-il déjà arrivé de ressentir de vraies émotions lors de votre pratique professionnelle ?*

Oui, en particulier en début de carrière. Avec un élève extrêmement difficile. Je me suis mis très en colère. Il m'est arrivé de trop punir aussi : quatre semaines de retenue pour une réflexion de trop...

J'ai souvent pleuré aussi. Quand un de mes élèves a perdu sa maman... On connaissait toute la famille. Ou quand j'ai découvert qu'un élève dormait dans sa voiture.

Et le sentiment d'échec, face à l'absentéisme...

⇒ *Comment gérez-vous ces émotions ?*

Je modifie ma façon de travailler avec les élèves. Je peux être plus cool, plus tolérant. Ça a un impact positif, on réfléchit plus, on s'inquiète des répercussions de nos actes.

Les élèves que je ne peux plus « voir » je les éloigne, sans les exclure du cours, je les exclus du groupe, ça les fait réfléchir et ça me soulage. Ça marche plutôt bien.

Il m'arrive de « ramener les problèmes à la maison » ça me permet aussi un retour et une reprise sur ma pédagogie.

⇒ *Quels moyens votre institution met-elle à votre disposition pour vous aider à les gérer ?*

On aurait besoin de psy, de parole... Il faut surtout ne pas isoler les gens. Le choix de la personne est compliqué. Ça ne peut pas être le premier venu, c'est une question d'affinité. Il faut quelqu'un de fort. Et surtout pas la hiérarchie ! On craint d'être jugé et que ça joue sur la carrière !