

« Travail social et gestion des émotions »

Le travail social regroupe des professions où le risque d'épuisement professionnel et de "burn-out" sont élevés¹. De nombreux articles parus dans la presse professionnelle viennent montrer le caractère exigeant sur le plan émotionnel de la pratique clinique et le risque auquel s'exposent les professionnels de terrain².

Ne pouvant décrire que l'expérience qui est la nôtre en tant qu'assistants de service social, cette proposition sera nourrie d'exemples liés à notre pratique, mais nous estimons que ce sujet ainsi que d'autres illustrations sont à rechercher pour chacun des métiers du travail social afin d'enrichir la description, l'analyse et la compréhension de cet aspect clinique du travail social pourtant trop souvent oubliée dans le secteur.

"Parce que c'était lui ; parce que c'était moi" disait Montaigne pour qualifier son amitié avec Etienne de La Boétie. Or, dans le travail social, c'est bien dans un rapport similaire à l'altérité que le travail à l'autre s'effectue tout en visant à soutenir chacun à un moment particulier de sa vie. Métiers du rapport à l'autre, impliquant des logiques de transfert et de contre-transfert, le travail social est exigeant en ce qu'il se doit d'offrir à chacun un espace qui puisse lui permettre d'élaborer avec l'autre quelque chose de singulier pour lui-même tout en tenant compte de l'aléatoire de la relation. Ces moments et espaces particuliers se doivent, pour être pertinents, de tenir compte de manière significative des émotions éprouvées par chacun. Dans la relation à l'autre, ce sont donc deux humanités qui se rencontrent, se découvrent, se reconnaissent. C'est ce qui fait sens et différencie les métiers du social d'autres activités.

Dans leur quotidien professionnel, les praticiens du travail social sont en première ligne face à la colère, l'incompréhension, le désarroi ou encore la détresse de certaines personnes reçues. Nous parlons souvent "de gestion du stress" mais qu'en est-il de la gestion de nos propres émotions en tant que travailleur social ? Souvent, il peut nous sembler "tabou" que de pouvoir dire qu'une personne reçue peut faire naître en nous telle ou telle émotion, que celle-ci soit positive ou négative. Paradoxalement, la "neutralité" du travailleur social est mise en exergue mais chacun est professionnel

¹ Assurance Maladie - Santé travail : enjeux & actions, Les affections psychiques liées au travail : éclairage sur la prise en charge actuelle par l'Assurance Maladie - Risques professionnels, janvier 2018, disponible sur : http://www.risquesprofessionnels.ameli.fr/fileadmin/user_upload/document_PDF_a_telecharger/brochures/Enjeux%20et%20actions%202018_affections%20psychiques%20travail.pdf

² Voir dossier de presse joint et accessible à l'adresse : <https://drive.google.com/file/d/1B3c0FVsBRfV9UjTgu4xfZCdPxEjONFvH/view?usp=sharing>

avec ce qu'il est et c'est ainsi que certaines personnes peuvent agacer, sembler antipathiques, faire rire, émouvoir leur interlocuteur sans que cela n'empêche les professionnels de tenter de les accompagner au mieux. Pouvoir parler de ce que l'on peut "ressentir" face à la difficulté de certaines situations individuelles ou collectives, face à des situations perçues comme "violentes", apparaît alors essentiel pour se libérer d'une certaine charge mentale et pouvoir relativiser certains accompagnements, ce qui, probablement pourrait avoir des effets bénéfiques sur le stress engendré.

Il semblerait important de pouvoir désacraliser ces notions et pouvoir reconnaître aux professionnels le droit de « ressentir » des émotions face aux personnes qu'ils accompagnent. Peuvent-ils s'autoriser à être en colère contre un usager, à être joyeux avec un autre, ressentir de la tristesse à l'évocation d'une situation ? Quel être humain peut rester de marbre tous les jours face aux parcours de vie souvent chaotiques, aux histoires singulières vécues par les personnes ? Peut-on "aimer" dans la *praxis* du travail social ? Se sentir "révolté" par la situation de l'autre lorsqu'il semble vivre un moment particulièrement injuste ?

Certaines organisations institutionnelles, le nombre de suivis par professionnel, le rythme souvent soutenu des interventions auprès des personnes, les logiques de "files actives" peuvent accentuer ce phénomène³. De plus, la dématérialisation et la gestion administrative des situations a parfois pour effet de soustraire les personnes à la relation à l'autre. Toutes ces nouvelles relations administratives peuvent parfois donner l'impression de limiter la relation de l'administration au public.

En conséquence, les professions du social et de la relation humaine sont parfois mises en difficulté en raison de la part croissante des tâches administratives dans leur activité quotidienne⁴. Le temps de la relation à l'autre est parfois obéré par ce travail administratif. Le rendre compte, s'il est nécessaire, occupe lui aussi une part de plus en plus significative du travail sans que l'on ne puisse en caractériser les effets sur l'amélioration de l'accueil et de l'accompagnement des personnes...

Pourtant, cette analyse n'est pas nouvelle. Déjà Brigitte Bourguignon dans son rapport de 2015 exprimait : "Il apparaît donc essentiel de créer les conditions pour retrouver du temps et des espaces pour libérer le travail social des tâches administratives et l'inscrire pleinement dans un accompagnement individuel et collectif des personnes."⁵

³ Hadrien Clouet, Pôle emploi : mission impossible ? – Chercher des emplois dans la pénurie, Revue Frustration, octobre 2017, disponible sur :

<https://www.frustrationlarevue.fr/pole-emploi-mission-impossible-chercher-emplois-penurie/>

⁴ TSA, « Les institutions s'auto-nourrissent de statistiques », Série "En quête de sens", février 2018, disponible sur : <https://www.tsa-quotidien.fr/content/les-institutions-sauto-nourrissent-de-statistiques>

⁵ Rapport de Brigitte Bouguignon au Premier Ministre, Reconnaître et valoriser le travail social, juillet 2015, p. 18, disponible sur :

https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/document/document/2015/09/rapport_brigitte_bourguignon.pdf

D'autre part, il conviendrait de pouvoir interroger les assignations parfois systématiques formulées à l'endroit des professionnels dès lors qu'une difficulté d'ordre administratif est rencontrée. En effet, la solidarité doit rester l'affaire de tous et ne pas conduire à conditionner certains publics à l'obligation d'un accompagnement social pour pouvoir accéder à un socle minimal de droits sociaux ou même à des droits fondamentaux.

Quelles sont aujourd'hui les instances disponibles pour que chaque professionnel du travail social puisse prendre de la distance, s'autorise à exprimer ses ressentis? Comment développer la construction de réflexions collectives permettant aux personnes d'être accompagnées dans l'exploration d'autres possibles ?

Il paraît important de pouvoir trouver des solutions pour accompagner les praticiens du travail social, tout au long de leur carrière, dans la gestion de leurs émotions afin de limiter le stress et la souffrance au travail⁶ qui viennent souvent déséquilibrer les collectifs de travail et abimer la santé de tous afin de préserver l'intégrité psychique des professionnels désignés pour accompagner les personnes les plus fragiles. *In fine*, comment prendre soin de celles et ceux qui prennent soin ?

⁶ Rapport de Brigitte Bourguignon au Premier Ministre, Reconnaître et valoriser le travail social, juillet 2015, point I.1.3, p. 10-12, disponible sur : https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/document/document/2015/09/rapport_brigitte_bourguignon.pdf