

# L'empathie chez l'éducateur

*Qualité essentielle ou frein dans l'accompagnement éducatif lors de situations de conflits ?*



Réalisé par : Limat Marylou

Promotion : BAC ES 18 PT

Sous la direction de : Pitarelli Emilio

Sierre, le 29 septembre 2021

## Remerciements

Par ces lignes, je tiens à remercier toutes les personnes qui ont pris part d'une manière ou d'une autre à ce travail.

Je tiens à remercier tout particulièrement :

- Monsieur **Emilio Pitarelli**, mon directeur de travail de Bachelor qui a su être disponible et m'accompagner en m'apportant des conseils avisés, bienveillants et constructifs tout au long de la rédaction de mon mémoire.
- **Les six personnes interviewées**, pour leur confiance, la richesse et la qualité de leurs partages.
- **Maja Radojkovic**, pour ses multiples relectures, son soutien, ses encouragements et ses précieux conseils.

## Mentions

*« Veuillez prendre note que dans le présent document, les termes employés pour désigner les personnes sont pris au sens générique, soit au masculin ; ils ont tout de même la valeur d'un féminin et d'un masculin, ceci afin de ne pas alourdir le texte. »*

*« 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 »*

Marylou Limat

## Résumé

« Soyez empathiques mais pas trop ! », une phrase à laquelle les éducateurs sociaux sont régulièrement confrontés. Mais qu'est-ce que cela veut dire ? Quelles sont les bienfaits de l'empathie ? Ses limites ? Et dans quelles situations l'empathie est-elle pertinente ? Ainsi, ce travail de recherche porte sur l'influence de l'empathie dans l'accompagnement éducatif en situation de conflits.

Mes questionnements se sont posés sur deux axes. Premièrement, sur la compréhension des émotions d'autrui au travers de l'empathie et deuxièmement sur l'influence de l'expérience du professionnel sur son empathie. Afin d'y répondre j'ai effectué six entretiens semi-directifs. Trois ont été faits auprès d'éducateurs diplômés depuis plusieurs années et trois autres auprès d'étudiants de troisième année en Bachelor de travail social. Leurs expériences professionnelles ainsi que leur vision de la thématique m'ont permis de faire ressortir les méthodes, les outils utilisés par les professionnels, ainsi que les stratégies éducatives leur permettant de faire face aux conflits de manière empathique ou non.

## Mots clés

Empathie – Conflit – Émotions – Relation éducative – Éducation sociale

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. Introduction</b>	<b>7</b>
<b>1.1 Problématique</b>	<b>7</b>
<b>1.2 Motivations</b>	<b>7</b>
<b>1.3 Question de recherche</b>	<b>8</b>
<b>1.4 Lien avec le travail social</b>	<b>8</b>
<b>1.5 Objectifs de la recherche</b>	<b>8</b>
<b>2. Cadre conceptuel</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Relation éducative et conflit dans le travail social</b>	<b>9</b>
2.1.1 Qu'est-ce que le travail social ?	9
2.1.2 La relation éducative	9
2.1.3 Place des émotions dans le travail social	10
2.1.4 Les conflits dans le travail social	11
<b>2.2 L'empathie</b>	<b>13</b>
2.2.1 Qu'est-ce que l'empathie ?	13
2.2.2 La construction de l'empathie	15
2.2.3 Les menaces et limites de l'empathie dans le travail social	16
2.2.4 L'empathie positive	17
2.2.5 La fatigue compassionnelle	17
<b>3. Démarche méthodologique</b>	<b>19</b>
<b>3.1 Hypothèses de recherche</b>	<b>19</b>
<b>3.2 Terrain de recherche</b>	<b>20</b>
<b>3.3 Population de recherche</b>	<b>20</b>
3.3.1 Les éducateurs sociaux	20
3.3.2 Les étudiants de la HES-SO	20
<b>3.4 Techniques de récolte de données</b>	<b>20</b>
3.4.1 Risques spécifiques à la démarche	20
<b>4. Discussion des résultats</b>	<b>22</b>
<b>4.1 Empathie et compréhension des émotions d'autrui</b>	<b>22</b>
<b>4.1.1 L'empathie</b>	<b>22</b>
4.1.1.1 Définition de l'empathie	22
4.1.1.2 Outils permettant l'empathie	23
4.1.1.3 Impact des outils utilisés dans la relation éducative	24
4.1.1.4 Mise en place de l'empathie dans la pratique professionnelle	27
<b>4.1.2 Le conflit</b>	<b>28</b>
4.1.2.1 Définition du conflit	28
4.1.2.2 Outils utilisés dans la gestion de conflit	30
4.1.2.3 Impact dans la relation éducative	33
4.1.2.4 Mise en place des outils de gestion de conflit dans la pratique professionnelle	34
<b>4.1.3 Conclusion de l'hypothèse 1 :</b>	<b>36</b>
<b>4.2 Mise en pratique du concept d'empathie : différence entre éducateurs sociaux novices et expérimentés</b>	<b>37</b>

<b>4.2.1</b>	<b>Expérience professionnelle et relation éducative</b>	<b>37</b>
4.2.1.1	Différence dans les relations éducatives entre les professionnels et les étudiants	37
<b>4.2.2</b>	<b>Expérience professionnelle et empathie</b>	<b>38</b>
4.2.2.1	Construction de l'empathie des professionnels	38
4.2.2.2	Expérience professionnelle et surinvestissement personnel et émotionnel	39
<b>4.2.3</b>	<b>Expérience professionnelle et conflit</b>	<b>41</b>
4.2.3.1	Expérience professionnelle et gestion de conflit	41
<b>4.2.4</b>	<b>Conclusion de l'hypothèse 2</b>	<b>42</b>
<b>5.</b>	<b>Conclusion</b>	<b>43</b>
5.1	Réponse à la question de recherche	43
<b>5.2</b>	<b>Pistes d'actions professionnelles</b>	<b>43</b>
5.2.1	Passer le relai à un collègue	43
5.2.2	Réaliser un travail personnel	44
5.2.3	Tenir un journal émotionnel	44
5.3	Limites de la recherche	44
5.4	Conclusion en lien avec la profession	45
<b>6.</b>	<b>Bibliographie et webographie</b>	<b>46</b>
6.1	Ouvrages	46
6.2	Documents tirés d'internet	47
6.3	Sources audio-visuelles	49
<b>7.</b>	<b>Annexes</b>	<b>50</b>
	Annexe 1 : Guide d'entretien pour les éducateurs formés	50
	Annexe 2 : Guide d'entretien pour les étudiants HES-SO	51
	Annexe 3 : Grille de dépouillement d'entretiens pour les éducateurs	52
	Annexe 4 : Grille de dépouillement d'entretiens pour les étudiants	52
	Annexe 5 : Grille d'Observation Directe du Comportement	53

## Table d'illustrations

Figure 1: Les trois composantes de l'empathie. (Luminet, 2013, p.93.)..... 14



Source de l'image : <http://nouveau-monde-horizon.e-monsite.com/pages/les-capacites-extra-sensorielles/l-empathie/empathie-et-developpement-personnel.html>

## 1. Introduction

Ce travail de Bachelor porte sur l'influence qu'exerce l'empathie dans l'accompagnement éducatif et plus particulièrement, dans les situations de conflits. Pour y parvenir, je vais m'intéresser aux concepts du travail social, d'empathie et de conflits. J'interviewerai des éducateurs sociaux ainsi que des étudiants en éducation sociale HES afin de mettre en avant des éléments permettant de répondre à ma question de recherche.

### 1.1 Problématique

L'empathie représente la capacité de se mettre à la place de l'autre, de comprendre ce qu'il vit, ce qu'il ressent, ce qu'il pense. Bien que ce concept ait émergé au début du 20ème siècle, c'est en 1957 que Carl Rogers, psychologue humaniste et fondateur de l'approche centrée sur la personne, a donné le sens actuellement utilisé de l'empathie. Ce terme est alors devenu un des trois éléments fondamentaux de son approche. C'est un moyen de connaissance et de compréhension de l'autre. Dans le travail social, l'empathie est considérée, selon le code de déontologie du travail social en Suisse (2010), comme un des cinq grands principes de l'accompagnement d'un travailleur social. C'est un moyen de créer une relation de confiance avec la personne accompagnée, d'être à l'écoute de ses besoins et de ne pas la juger. Ce concept permet aux travailleurs sociaux de désamorcer ou de prévenir certains conflits basés sur des incompréhensions par exemple. Le code de déontologie du travail social (2010) met également en avant que les professionnels doivent être capable de gérer des conflits, notamment de loyautés, d'objectifs et d'intérêts. Ils doivent être capables de les résoudre tout en tenant compte du cadre déontologique et éthique. Bien que l'empathie soit un outil essentiel aux travailleurs sociaux, il se peut que les professionnels ne sachent pas comment le gérer, ou du moins pas toujours. Notamment lorsque des situations de conflits les touchent personnellement. Dans ce cas, l'empathie de l'éducateur peut être mise à mal.

### 1.2 Motivations

Lors de mes premières expériences professionnelles dans le travail social, mes collègues m'ont régulièrement dit qu'une de mes plus grandes qualités était mon empathie. Selon eux, dans n'importe quelle situation j'étais capable de me mettre à la place de l'autre, de rester calme, de comprendre les ressentis d'autrui. Toutefois, je n'avais pas l'impression de fournir un effort pour y parvenir ou de contrôler cette attitude. Cela me semblait naturel et inné. Il est vrai que je porte une grande attention à écouter les personnes que j'accompagne, à favoriser l'expression de leurs émotions, de leurs ressentis et de leurs besoins. Néanmoins, dans certaines situations, notamment lors de conflits avec des personnes accompagnées ou avec mes collègues, j'avais le sentiment de ne pas réussir à me mettre à la place de l'autre, de ne pas réussir à comprendre le point de vue d'autrui, en particulier quand je me sentais heurtée dans mon identité et mes valeurs. Et quand j'arrivais à être empathique lors de conflits, j'avais l'impression que cette attitude avait un réel impact dans la relation. En outre, je me suis rendu compte qu'en usant de l'empathie que je pensais innée, je me sentais tout de même parfois épuisée en fonction de mon implication dans certaines situations.

À la suite de quelques lectures, j'ai pu comprendre que mon attitude empathique relevée comme grande qualité de la part de mes collègues pourrait être un facteur de fatigue compassionnelle dans le cadre de mon travail. C'est pour cette raison que je me suis interrogée sur ce sujet.

### 1.3 Question de recherche

Ma problématique et mes motivations mentionnées précédemment m'ont permis de me poser la question de recherche suivante : ***En quoi l'empathie influence-t-elle l'accompagnement éducatif d'un éducateur dans les situations de conflits ?***

Le code de déontologie met en avant que l'empathie et la gestion des conflits sont des grands principes du travailleur social. Je me questionne au sujet des moyens et des outils dont disposent les éducateurs sociaux afin de mettre en pratique ces deux principes. Mon interrogation porte également sur l'influence que peut avoir l'empathie sur la gestion de conflits, et inversement, sur celle des conflits à l'égard de l'empathie. De plus, je me demande si cette influence mutuelle induit des répercussions sur l'accompagnement éducatif des bénéficiaires. Les éducateurs sociaux sont sous pression concernant leurs attitudes professionnelles, cela car ils doivent respecter un certain cadre éthique et déontologique.

### 1.4 Lien avec le travail social

Être travailleur social implique inévitablement d'être confronté à la souffrance d'autrui et d'accompagner des personnes qui se trouvent momentanément ou durablement en difficulté. Les professionnels du travail social sont amenés à créer et maintenir un lien avec les personnes accompagnées. Cela implique des moments de partage, de discussions individuelles sur diverses thématiques telles que : la souffrance, la joie, les doutes. Cela suppose aussi parfois de poser un cadre, de se confronter aux avis divergeants. L'accompagnement éducatif implique plusieurs acteurs ; les travailleurs sociaux, la personne accompagnée ainsi que l'institution. Chacun d'entre eux a des attentes, des besoins, des envies et des valeurs pouvant être divergents. Il est alors inévitable que ces éléments induisent des situations de dilemmes ainsi que de conflits de valeurs ou d'intérêts.

De plus, dans l'accompagnement professionnel d'êtres-humains, il va de soi que chaque relation est unique. C'est pourquoi des personnes nous touchent, nous irritent plus que d'autres. Les relations sociales sous-tendent aussi inmanquablement que des conflits relationnels apparaissent. Que ce soit au sein des équipes éducatives, avec la hiérarchie ou avec des usagers.

En étant souvent confrontés au conflit, les professionnels du travail social sont formés à leur résolution et à la gestion de ceux-ci. Toutefois, ces outils ne sont pas des modes d'emploi prédéfinis, les éducateurs doivent constamment s'adapter, comprendre ce que l'autre vit et ressent pour mettre en place une stratégie la plus adaptée possible.

### 1.5 Objectifs de la recherche

Les objectifs de recherche sont :

- Illustrer la place de l'empathie dans les situations de conflits.
- Expliquer dans quelles mesures l'empathie influence la gestion de conflits dans le travail social.
- Vérifier si la formation HES d'éducateur social donne suffisamment d'outils aux étudiants concernant l'empathie et la gestion de conflits.
- Connaître les limites de l'empathie dans les situations de conflits du travail quotidien des éducateurs sociaux.



## 2. Cadre conceptuel

### 2.1 Relation éducative et conflit dans le travail social

#### 2.1.1 Qu'est-ce que le travail social ?

Le terme « travail social » désigne « un ensemble composite de professionnel-le-s dont les situations se différencient selon les niveaux de formations, les diplômes, les fonctions et les institutions. Le champ d'intervention des travailleuses sociales est multiple, selon les problèmes sociaux abordés (...), la personne concernée (...), l'angle d'approche (...) et enfin selon le statut de l'organisme d'appartenance (...). » (Knüssel, 2010, p.39-40).

Les travailleurs sociaux sont amenés à œuvrer dans des contextes extrêmement variés et bien qu'il soit difficile de définir précisément le travail social, certains points rallient toutes les professions de cette branche. Particulièrement, la promotion du bien-être des personnes accompagnées, la valorisation des rôles sociaux, l'accompagnement des usagers, la création de projet et la création de réponses adaptées aux besoins des usagers. « La profession de travailleur social cherche à promouvoir le changement social, la résolution de problèmes dans le contexte des relations humaines et la capacité (empowerment) et la libération des personnes afin d'améliorer leur bien-être. » (*Code de déontologie du travail social en suisse*, 2010, p.8).

Pour ce faire, les travailleurs sociaux créent et maintiennent un lien avec les personnes accompagnées. Ils tentent de comprendre ce qu'ils vivent afin de pouvoir les accompagner dans le but de répondre à leurs besoins. La formation en travail social à la Haute École de Travail Social regroupe trois métiers ; les assistants sociaux, les éducateurs sociaux et les animateurs sociaux-culturels. Dans le cadre de mon travail de Bachelor je vais me centrer sur les éducateurs sociaux.

#### 2.1.2 La relation éducative

Il est difficile de définir clairement ce qu'est une relation éducative parce que ce n'est pas un objet précis. C'est une relation, un vécu. Elle ne se définit pas uniquement par des actes éducatifs et pédagogiques. C'est un partage, une découverte de l'autre dans un cadre professionnel entre un travailleur social et une personne accompagnée. C'est un processus qui se fait dans l'interaction entre deux protagonistes. Toutefois, selon Gaberan (2007), trois acteurs possèdent un rôle fondamental dans la relation éducative : L'éducateur, la personne accompagnée ainsi que l'institution. Bien qu'il faille prendre en compte le point de vue des travailleurs sociaux ainsi que des institutions, qui ont un réel impact dans la situation des personnes accompagnées, il est primordial de garder en conscience que la personne qui est au centre de la relation éducative est l'utilisateur. Car c'est autour de lui, de ses besoins, désirs, envies, que va se créer l'accompagnement éducatif.

La relation éducative est : « l'ensemble des rapports sociaux qui s'établissent entre l'éducateur et ceux qu'il éduque, pour aller vers des objectifs éducatifs, dans une structure institutionnelle donnée, rapports qui possèdent des caractéristiques cognitives et affectives identifiables, qui ont un déroulement, et vivent une histoire. » (Postic, 2010, p.22). Nous pouvons comprendre par ceci que la relation éducative n'est pas uniquement définie par une série d'actes éducatifs et qu'il ne s'agit pas non plus d'une manière d'amener une personne à la réalisation d'objectifs. La relation éducative est un processus co-construit et guidé par la relation entre le professionnel et l'utilisateur. En plus d'être visible au niveau de la communication entre les individus, la relation éducative se situe à d'autres niveaux plus difficilement observables ; l'inconscient, les fantasmes et les affects. C'est pourquoi, la relation éducative touche également à l'émotionnel. Les professionnels ne peuvent pas faire entièrement abstraction de leur vécu dans la création d'une relation avec un usager. La qualité du professionnel dans

ses actions éducatives « est relative à son degré de maturité affective, selon qu'il maîtrise alors ses propres affects » (Postic, 2010, p.229).

Bien que la relation éducative repose davantage sur la notion d'horizontalité entre les individus que sur une relation de pouvoir, le statut des deux personnes n'est pas identique. Le travailleur social a un statut d'éducateur qui détient une certaine autorité, qui doit éduquer, et l'utilisateur a le sien en fonction de sa situation. Le professionnel porte une grande attention à la co-construction dans la relation éducative. Il n'est pas supposé faire à la place de l'autre et imaginer ce dont l'autre aurait besoin. Afin que la relation éducative soit saine, le professionnel devrait réussir à jongler entre les diverses demandes des usagers, de sa profession, de son institution et avec ses propres besoins, ses propres valeurs. La rencontre entre la personne accompagnée et l'éducateur « est frappée d'impossible : on ne peut pas faire faire aux autres ce qu'on voudrait qu'ils fassent. D'où souvent des tensions et conflits entre les impératifs institutionnels et les choix des personnes prises en charges » (Rouzel, 2014, p.7).

De plus, le professionnel a été formé et mandaté pour construire la relation avec les personnes qu'il accompagne. L'utilisateur est pris en compte à part entière dans son processus. L'éducateur n'a pas la charge de la personne elle-même mais du dispositif mis en place pour celle-ci. Il doit essayer de mettre en place les meilleures conditions possibles pour que l'utilisateur puisse entrer dans un processus de changement. « La relation n'est pas un processus de réparation ou de normalisation mais [...] elle est un temps et un espace à la fois instables et sécurisés, au sein desquels une personne requise pour ses compétences en aide une autre à passer du vivre à l'exister » (Gaberan, 2003, p.14).

Les éducateurs sont dans des relations asymétriques, les questions concernant le pouvoir et la toute-puissance ne peuvent donc être épargnées. L'éducateur, en tant que professionnel, a besoin d'être conscient de cette probabilité et construire son accompagnement éducatif quotidien en voyant la personne accompagnée comme un individu à part entière sur qui il n'a aucun pouvoir. L'éducateur est quotidiennement amené à remettre en question et analyser ses actes professionnels pour ne pas tomber dans un désir d'emprise de l'autre. L'équipe éducative, les colloques et les supervisions sont des outils fondamentaux dans l'analyse des pratiques professionnelles.

### 2.1.3 Place des émotions dans le travail social

La dimension affective ainsi que les émotions sont au cœur du travail social. Les professionnels se mettent à la place de l'autre pour pouvoir comprendre ce qu'ils ressentent, ce qu'ils vivent émotionnellement. La charge émotionnelle vécue par les éducateurs est régulièrement très intense car les personnes qu'ils accompagnent sont souvent en souffrance. Toutes ses actions se passent au travers de relations éducatives dans lesquelles la communication et l'empathie en sont les éléments principaux.

Les travailleurs sociaux n'ont pas deux personnalités qui pourraient être scindées entre le professionnel au travail et l'individu dans sa vie privée. Il est alors tout à fait normal qu'il soit « lui aussi amené à éprouver la relation. Il lui arrive de ressentir de l'injustice, de la déception ou même parfois de la satisfaction lors des accompagnements qu'il met en œuvre » (Ballière, 2011, p.58). Ces ressentis envers une situation peuvent être perçus comme des opportunités permettant de se questionner sur les émotions vécues et sur les résonances qu'elles procurent. Toutefois, ce n'est pas toujours évident. Quelquefois, les éducateurs peuvent se sentir submergés par ce qu'ils ressentent et par ce que le vécu des personnes accompagnées reflète en eux. « Il arrive en effet que la charge émotionnelle rencontrée dans l'accompagnement éducatif soit forte. Tout l'enjeu consiste alors à maintenir une écoute et une

proximité suffisante pour établir la relation sans que la souffrance de la personne accompagnée n'entre en résonance avec l'histoire personnelle de l'intervenant. » (Ballière, 2011, p.58).

La prise de distance ainsi qu'un travail de réflexivité est nécessaire pour un éducateur afin de ne pas être personnellement envahi par les émotions de l'autre. Toutefois, cette distance est difficile à trouver car elle doit s'établir au préalable dans une situation de suffisante proximité permettant à l'éducateur de comprendre ce que vit la personne qu'il accompagne tout en gardant une certaine distance professionnelle. C'est-à-dire : si le travailleur social parvient à conscientiser et à distinguer la différence entre les émotions qu'il ressent et les émotions d'autrui, il fait alors preuve d'empathie. À l'inverse, s'il n'en est pas conscient, ce phénomène se nomme la contagion émotionnelle. « On peut ainsi se représenter l'empathie comme un « partage » plus ou moins intense mais toujours « mesuré » de l'émotion de l'autre. Si la « mesure » n'est plus là, on peut considérer que l'on est dans le registre de la contagion émotionnelle » (Favre & al., 2005, p. 371). Dans ce cas, l'individu ressent des sentiments de détresse, d'anxiété ou de malaise envers lui-même qui, évidemment, ne lui appartiennent pas. Face à cela, l'individu a un désir de diminuer cette contagion et peut utiliser parfois par la fuite. Lorsque ce phénomène survient, la personne n'est alors plus apte à prendre en charge la détresse d'autrui mais doit prendre soin de la sienne.

Il est important pour les professionnels de l'éducation sociale de pouvoir être conscients de cette limite afin de ne pas se surimposer émotionnellement. En particulier lorsque les situations professionnelles touchent les éducateurs personnellement, notamment lorsque celles-ci sont conflictuelles et heurtent le travailleur social dans son identité et ses valeurs.

#### 2.1.4 Les conflits dans le travail social

Comme nous avons pu le voir, les éducateurs sociaux sont régulièrement confrontés à des conflits de divers types. Le conflit est une « situation dans laquelle des individus interdépendants expriment des divergences (manifestes ou latentes) pour ce qui est de satisfaire leurs besoins et intérêts personnels et se heurtent à des interférences de l'autre dans la poursuite de leurs objectifs » (Donahue & Kolt (1992). Cité par Kohlrieser (2009). p.p. 146-147). Dans cette définition, la relation d'interdépendance est très intéressante car, dans le travail social, le professionnel est dépendant de la personne qu'il accompagne, du projet qui est co-construit. Il est dépendant car sans l'utilisateur, l'éducateur n'a pas de travail. Le bénéficiaire est également dépendant du professionnel dans un contexte donné. Il a besoin que l'éducateur l'accompagne dans certaines tâches par exemple. Cette interdépendance induit alors inévitablement des situations de désaccords afin que chacun puisse poursuivre ses objectifs et satisfaire ses besoins individuels ainsi que ceux de la relation commune, qui ici est une relation éducative.

Kohlrieser (2009) exprime également que les conflits sont liés aux pertes, en particulier les pertes d'attachement, de structure, d'identité, de futur, de sens et de contrôle. Afin de ne pas être trop affecté par ces pertes, deux attitudes sont possibles ; créer et maintenir du lien (connexion émotionnelle avec les autres) et susciter la discussion de manière honnête. Afin de créer la connexion émotionnelle avec autrui, il faut pouvoir être capable de comprendre ce que l'autre vit, ce qu'il ressent. Pour ce faire, le travailleur social va utiliser l'empathie. Kohlrieser (2009) ajoute à cela qu'il est important d'identifier les pertes de chacun. L'utilisateur en prend conscience et l'éducateur entreprend cette conscientisation pour la personne qu'il accompagne et également pour lui-même.

De plus, « la situation éducative est conflictuelle, à des niveaux institutionnel et psychologique notamment sur des registres conscients et inconscients » (Postic, M., 2010, p.243). L'éducateur est à mi-chemin entre la personne accompagnée et la société, entre les exigences sociétales et les pulsions de l'usager. C'est pourquoi les conflits intérieurs de la personne accompagnée peuvent être vécus au travers de l'éducateur. L'usager peut se retrouver dans une situation de conflit entre les demandes institutionnelles, ses propres pulsions, les demandes de ses proches et celles de l'éducateur. Ainsi, le travailleur social aide l'individu à maîtriser ce conflit interne, à le rendre conscient et à trouver une manière rationnelle de le résoudre. Afin d'accompagner la personne en ce sens, l'éducateur social distingue le conflit de la personne accompagnée d'un ou plusieurs éventuels conflits qu'il pourrait lui-même vivre, ressentir.

#### *2.1.4.1 Les différents types de conflits dans le travail social*

Il existe plusieurs manières de classer les conflits. Notamment par le biais des acteurs qui y sont impliqués. Il existe quatre niveaux de conflits au sein desquels des acteurs divers se manifestent. Dans le travail social, les conflits les plus fréquents sont ceux qu'ils appellent « les conflits internes » (Picard & Marc, 2008, p.7) et « les conflits relationnels » (Ibid.).

Concernant les conflits internes, les professionnels « vivent assez souvent des malaises et des dilemmes dans le cadre de leur travail, particulièrement lorsqu'ils font face à des situations, ou des décisions, pouvant affecter le bien-être et les intérêts d'autres personnes, à cause de conflits de valeurs en présence » (Girard, 2009, paragraphe 14.). Les éducateurs sociaux sont des professionnels facilement touchés par des dilemmes, autrement appelés conflits de valeurs. Cela dû au fait que chacune de leurs actions professionnelles peuvent exercer une influence sur les personnes qu'ils accompagnent et leur bien-être.

Les éducateurs sociaux entreprennent des actes éducatifs en fonction de ce qui fait sens pour eux, selon leurs valeurs. Toutefois, ils sont parfois amenés à devoir faire des choix entre plusieurs valeurs qui leur sont importantes. Les travailleurs sociaux doivent régulièrement faire des choix entre « d'un côté, la qualité des soins prodigués aux patients et, de l'autre, le respect des exigences administratives de performance et des engagements institutionnels » (Girard, 2009, paragraphe 22.).

Les conflits de valeurs vécus dans le cadre du travail peuvent engendrer de la souffrance chez les professionnels. Notamment « de l'anxiété, de la frustration, de la colère ou de la culpabilité. » (Ibid., paragraphe 26.). De ce fait, lorsque les professionnels sont en souffrance, ne comprennent pas le sens de leurs actes ou se trouvent dans une situation de dilemme entre les attentes administratives et/ou organisationnelles, voire structurelles de l'institution et la qualité de leurs actions professionnelles, ils ne peuvent pas accompagner les usagers de manière adéquate. Comme nous le verrons par la suite (C.F.2.2.3 menaces de l'empathie), si le professionnel ne se sent pas dans un cadre sécurisant, ou que les aspects structurels et économiques de performance sont prédominants, il ne pourra pas garantir une bonne qualité d'empathie avec chaque personne accompagnée.

Les conflits relationnels, quant à eux, « naissent du fait même d'être au contact des autres, dont l'altérité nous insécurise, avec lesquels il faut partager espaces et pouvoirs et qui font naître en nous des émotions contrastées » (Picard & Marc, 2008, p.p. 12-13). Nous comprenons donc que les travailleurs sociaux, qui sont en contact permanent avec les personnes accompagnées ou avec d'autres professionnels, se trouvent inévitablement de manière plus ou moins régulière dans des situations de conflits.

#### 2.1.4.2 La gestion de conflit dans le travail social

Les éducateurs sociaux confrontés aux conflits peuvent l'être de manières diverses. Ils peuvent se trouver à l'intérieur du conflit tout comme y intervenir en tant que tierce personne. Yvette Cantori (2016), met en avant plusieurs éléments importants afin de résoudre et de gérer un conflit. Premièrement, elle exprime qu'il est important « d'être en connexion avec soi-même et de tenir compte de plusieurs enjeux simultanément » (Ibid., p.30). De plus, elle exprime que le temps est un facteur extrêmement important. Si la résolution se fait de manière précipitée, le risque est de passer à côté d'éléments essentiels. L'écoute est un facteur fondamental dans la gestion de conflits. Cela permet de laisser la place à chacun d'exprimer son avis, sa vision des choses.

Tout en prenant en compte ces éléments, dans le travail social, un outil particulièrement utilisé dans la gestion de conflit est **la communication non-violente** (CNV) selon Marshall Rosenberg (2016). Celle-ci est très intéressante dans la résolution non-violente du conflit. Cet outil demande de se focaliser sur quatre éléments : L'observation, les sentiments, les besoins et la demande. « Lorsque nous pratiquons la CNV dans nos interactions – avec nous-mêmes, avec un interlocuteur ou au sein d'un groupe -, nous nous installons de plus en plus dans notre bienveillance naturelle » (Rosenberg, 2016, p.30). De plus, la pratique de la CNV accentue la « capacité à établir une relation d'empathie avec d'autres » (Ibid., p.152). De ce fait, la communication non-violente est une attitude essentielle aux éducateurs sociaux, elle permet d'aller vers l'autre et d'envisager son point de vue, ses sentiments. En faisant cela, les professionnels sont également plus à même de gérer des conflits, de les désamorcer. Les parties représentées au sein du conflit se sentiront écoutées, prises en considération et cela permettra d'apaiser les tensions existantes.

## 2.2 L'empathie

Les éducateurs sociaux accompagnent quotidiennement des personnes en souffrance, tout en adoptant certaines postures professionnellement attendues. Notamment être empathique, se mettre à la place de l'autre, comprendre autrui, créer et maintenir un lien. Toutefois, chaque professionnel a sa propre histoire, ses ressentis ainsi que des affinités différentes avec chacune des personnes qu'il accompagne. Outre le fait d'accompagner des personnes se trouvant dans des situations de difficultés, les éducateurs gèrent régulièrement des conflits. De ce fait, que ce soit dans l'accompagnement éducatif ou lors de gestion de conflits, l'empathie est une posture qui semble être adéquate dans toutes ces situations du travail social. C'est pourquoi, par ce chapitre, je vais expliquer la manière dont se construit l'empathie, ses bienfaits ainsi que ses limites.

### 2.2.1 Qu'est-ce que l'empathie ?

L'empathie est un partage émotionnel. C'est une compétence présente dès la naissance et qui se définit sous trois formes. La première est « l'empathie cognitive » (Dortier, 2017, p.27) qui représente l'aptitude à percevoir les pensées et intentions des autres. En observant une personne faire un geste ou être dans une position particulière, nous pouvons deviner son intention. Par exemple, lorsqu'une personne fouille dans les tiroirs, nous imaginons qu'elle est en train de chercher quelque chose. En second, il y a « l'empathie affective » (Ibid., p.28). Elle est caractérisée par la compréhension des émotions. Elle consiste à la perception de celles-ci mais ne comprend pas nécessairement le fait de ressentir les émotions d'autrui. La dernière forme identifiée est « l'empathie compassionnelle » (Ibid.) qui se traduit non seulement par la perception des émotions d'autrui mais à laquelle s'ajoute une

attitude bienveillante. C'est-à-dire qu'en « empathie compassionnelle » (ibid.), nous nous préoccupons de l'état de la personne et désirons la réconforter.

L'empathie est un élément fondamental dans le travail social. « Dans l'utilisation de leurs routines professionnelles, les professionnel.le.s du travail social sont attentifs à faire preuve d'une attitude empathique adéquate vis-à-vis des difficultés d'autrui et à manifester la distance qui convient » (Code de déontologie du travail social en Suisse, 2010, p.12). Les professionnels doivent pouvoir comprendre ce que les usagers vivent, avoir une attitude bienveillante, compatissante et aidante à leur égard. Le fait de prendre conscience des ressentis de la personne accompagnée permet de rendre l'accompagnement plus humain et ne pas voir l'autre comme un objet ou un numéro parmi d'autres. « L'empathie est une façon de comprendre avec respect ce que les autres vivent. » (Rosenberg, 2016, p.127). Ce respect demande de prendre du temps, d'avoir de la patience, d'être à l'écoute afin de comprendre précisément ce que l'autre ressent et pourquoi. Afin d'accompagner au mieux chaque usager, l'empathie est nécessaire pour qu'il ne se sente pas jugé ou menacé dans son processus. « Dans la relation à l'autre, il n'y a empathie qu'à partir du moment où nous parvenons à écarter tous préjugés et jugements à son égard » (Rosenberg, 2016, p.128). Pour cela, nous devons introduire un climat de confiance ainsi qu'une relation stable et solide. L'empathie peut alors être perçue comme la clé d'une relation bienveillante.

Selon Luminet (2013), trois composantes en sont essentielles : « La réponse émotionnelle » (Ibid., 2013, p.93), « la différenciation soi-autrui » (Ibid.) et « la régulation des émotions » (Ibid.). Celles-ci sont communicantes les unes avec les autres et s'influencent.

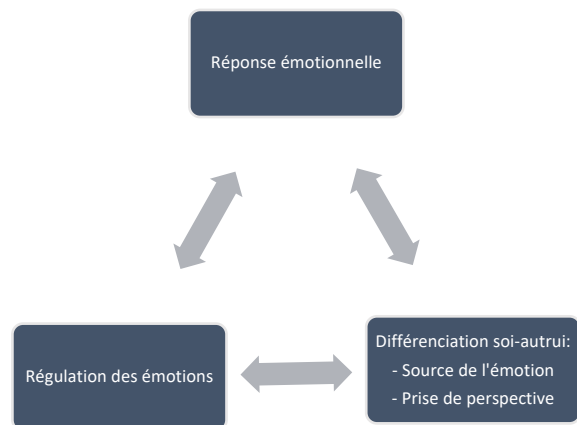


Figure 1: Les trois composantes de l'empathie. (Luminet, 2013, p.93.)

« La réponse émotionnelle » (Ibid.) est un partage émotionnel, elle « doit se situer dans un juste milieu entre l'absence de réponse émotionnelle (froideur) et une réponse émotionnelle trop intense qui peut mener à un sentiment de détresse » (Luminet, 2013, p.90). Pour ce faire, la personne qui use d'empathie doit être consciente de la source de ses émotions. Cela lui permet de parvenir à « la différenciation soi-autrui » (ibid., p.93), de faire la distinction entre ce qui lui appartient et ce qui appartient à l'autre. Les réponses apportées seront différentes en fonction de cette distinction. Lorsque nous n'avons pas conscience que la source de l'émotion ne nous appartient pas, nous agissons par contagion émotionnelle. Ce qui « implique un traitement automatique de l'émotion perçue et non un raisonnement plus conscient de l'émotion de l'autre » (Ibid., p.95).

Enfin, la dernière composante de l'empathie est la « régulation des émotions » (Ibid., p.93). Elle « fait référence à l'ensemble des processus (affectif et cognitifs) mis en œuvre par un individu afin de modifier ses réponses émotionnelles spontanées » (Ibid., p.104). Si le processus de régulation est efficient, que l'individu est capable de maintenir son équilibre organisationnel individuel, dans la majorité des situations en tout cas, « la contagion émotionnelle se trouve contenue, régulée et ne suscite donc

qu'une similitude partielle entre l'émotion de la personne cible et l'émotion que l'on pourra alors qualifier légitimement d'empathique » (Favre, D. & al., 2005, p.371).

Les travailleurs sociaux font très régulièrement preuve d'empathie. Il est nécessaire que ceux-ci soient capable de prendre du recul, de comprendre la perspective de la personne accompagnée, en particulier dans les situations de conflits. Lorsqu'il est touché dans son identité, dans ses valeurs, l'éducateur doit essayer d'inhiber son biais égocentrique afin d'ouvrir le champ des possibles en envisageant d'autres points de vue que le sien.

Si l'éducateur social ne peut faire la distinction soi-autrui et, lorsqu'il se met à la place de l'autre, s'imaginer lui-même vivre la situation, cela peut engendrer de la souffrance chez lui-même.

### 2.2.2 La construction de l'empathie

La construction de l'empathie se fait depuis le plus jeune âge et se fait progressivement selon les différents niveaux d'empathie. Le premier niveau est « l'empathie émotionnelle » (Tisseron, 2013). Elle représente la capacité de percevoir l'émotion de l'autre, notamment au travers des expressions corporelles. Cette composante est uniquement émotionnelle. Elle se construit durant la première année de vie et nous sommes tous dotés de la capacité à développer ce niveau d'empathie. L'empathie chez le bébé lui permet « d'utiliser les émotions, les motivations et les intentions d'autrui pour commencer à construire son propre monde interne » (Golse & Simas, 2013, p.55). Toutefois, elle peut se résorber notamment lorsque nous vivons ou avons vécu de la maltraitance. Dans ce cas, nous ne serons plus capables que de déceler les signaux inévitablement bienveillants ou menaçants. Ceux qui pourraient sembler ambiguës seront alors instinctivement perçus comme menaçants.

Le deuxième stade de développement de l'empathie est, « l'empathie cognitive » (Tisseron, 2013) et apparaît vers quatre ans et demi. C'est à ce moment que l'enfant devient apte à comprendre la cause des émotions des individus, mais également que les causes n'ont pas le même effet chez tout le monde. Par exemple, quelque chose qui me rend triste peut rendre quelqu'un d'autre en colère. Cette empathie est uniquement cognitive.

Finalement, « l'empathie mature » (Ibid.), elle, se développe entre huit et douze ans. C'est un mélange des deux niveaux cités ci-dessus. Elle permet d'allier les émotions avec la cognition et de pouvoir ainsi se mettre à la place de l'autre tout en restant soi. L'enfant a besoin d'être accompagné pour pouvoir construire une empathie mature et saine.

Les composantes sont généralement acquises aux âges mentionnés pour chacune d'entre elles. Néanmoins, lors de maltraitements ou de négligence, cela peut être ralenti. Chaque individu peut développer ou redévelopper chacune des composantes à n'importe quel âge. Malgré cela, l'apprentissage des composantes à un âge plus ou moins avancé se fait moins rapidement que lorsque nous sommes enfant. Selon Serge Tisseron (2013), un travail sur les émotions est alors nécessaire. Savoir reconnaître et gérer notre désir d'emprise sur l'autre est fondamental tout comme le fait de reconnaître les émotions négatives que nous pouvons ressentir envers autrui.

L'empathie a un caractère inné et nous avons tous en nous les compétences et les capacités pour la développer. Le contexte de vie dans lequel nous grandissons possède cependant une grande influence sur cela.



### 2.2.3 Les menaces et limites de l'empathie dans le travail social

Il est indispensable de trouver la juste distance lorsque nous sommes face à une situation qui nous touche car nos réactions ont un impact immédiat chez l'autre personne ce qui peut influencer sa propre perception de la situation. Par exemple, « si l'écouté sent que l'écoutant s'inquiète, il peut supposer que son cas est grave voire dramatique ou même irrémédiable (...). Il peut alors y avoir accentuation de son anxiété ou même naissance d'une anxiété inexistante » (Cornette de Saint Cyr, 2007, p.188). Dans ce cas, nous attribuons nos émotions et nos ressentis à la personne accompagnée. Afin de ne pas tomber dans ces processus à risques, des outils éducatifs tel que : maintenir un cadre clair, rester dans une posture professionnelle et non dans une position de sauveur semblent indispensables pour un éducateur.

En outre, Paul Bloom (2017), psychologue canadien, exprime dans son livre « against empathy » que l'empathie est davantage néfaste que bénéfique aux travailleurs sociaux ainsi qu'à la société dans son ensemble. Lorsque nous sommes empathiques nous ciblons notre regard sur les souffrances de la personne et oublions tout le reste de ses capacités. Il affirme que l'empathie nous influence à prendre de mauvaises décisions et à biaiser nos jugements. « Si on s'implique trop, la dimension émotionnelle peut nous faire occulter les autres éléments de la problématique. » (Cornette de Saint Cyr, 2007, p.192).

Une autre menace de l'empathie est le manque de sécurité. En effet, afin d'accroître notre capacité à être empathique nous devons nous sentir en sécurité. A contrario, lorsque nous nous sentons en insécurité, nous avons tendance à ressentir de l'empathie uniquement à l'égard des gens qui nous ressemblent. Serge Tisseron (2013) appelle cela le "biais de familiarité" (ibid., 14 min.14). L'empathie ne diminue pas mais nous la préservons pour nos proches. Si nous nous sentons dans un cadre qui n'est pas sécurisant ou que nous ne nous sentons pas soutenu par une hiérarchie bienveillante, nous allons restreindre notre capacité d'empathie aux personnes qui nous semblent similaires, qui vivent les mêmes choses que nous. « Nous ne pouvons donner à quelqu'un ce dont nous manquons nous-mêmes. » (Rosenberg, 2016, p.141). Nous ne pouvons avoir une attitude sécurisante, bienveillante et empathique si nous-mêmes ne nous sentons pas en sécurité. Dans ce cas, un éducateur confronté à un conflit de valeur entre celles qui lui sont propres et celles de l'institution au sein de laquelle il travaille et ne se sentant pas soutenu par la hiérarchie ne sera pas apte à adopter une attitude empathique envers toutes les personnes accompagnées mais uniquement à l'égard des personnes qu'il perçoit comme semblables.

Selon Serge Tisseron (2013), les conditions professionnelles actuelles focalisées sur la performance et les aspects économiques, soit de s'occuper d'un grand nombre de personnes au moindre coût, sont également un frein à l'empathie. Si nous voulons pouvoir garder la qualité d'empathie avec chacune des personnes que nous accompagnons, il est impossible de le faire avec un grand nombre de personnes en même temps. Si nous sommes uniquement dans la performance ainsi que dans la volonté de faire le plus possible, nous allons perdre en qualité de travail dans la relation et ce que nous offrons aux usagers. Toutefois, si nous privilégions une grande qualité d'empathie envers chaque bénéficiaire nous pourrions négliger l'empathie accordée à nos collègues. C'est-à-dire qu'ils pourraient se sentir lésés de devoir accompagner plus d'usagers afin de pallier l'accompagnement que nous n'avons pas assumé. Les éducateurs sociaux se retrouvent alors dans un dilemme d'empathie. Peu importe ce qu'ils font, ils se sentent coupables de ne pas réussir à combler les besoins d'empathie de tous.



Dans ce cas, l'éducateur vit une situation de dilemme, entre la confrontation de plusieurs de ses valeurs. De plus, s'il privilégie le soin des personnes accompagnées et néglige l'empathie envers ses collègues, des conflits relationnels pourraient également survenir par la suite.

Serge Tisseron (2011), soulève une autre menace de l'empathie qui peut être « les angoisses liées aux premières années de vie : angoisse d'intrusion, de manipulation et de contrôle par autrui » (Ibid., p.21). L'individu, lorsqu'il accepte la reconnaissance mutuelle indispensable dans l'empathie, accepte également que l'autre puisse avoir accès à ses sentiments, ses ressentis et sa manière de percevoir les choses. C'est pourquoi les angoisses citées ci-dessus peuvent ressurgir. La part de vulnérabilité que nous acceptons de donner à l'autre dans le processus empathique peut, parfois, être mise à mal si l'autre l'utilise pour nous manipuler. La peur d'être manipulé constitue donc un frein à l'empathie. La personne qui ressent cette peur a de plus fortes dispositions à elle-même manipuler les autres. Car user de manipulation envers autrui lui évite d'en être elle-même victime.

Les éducateurs sont souvent confrontés aux menaces de l'empathie. La pression sociétale et institutionnelle, les situations qui les touchent personnellement, la peur de la manipulation, sont des facteurs inhérents à la relation éducative et particulièrement lors de rapports conflictuels. Il est important qu'ils puissent comprendre quelles sont leurs limites, leurs manières de fonctionner afin que ces caractéristiques ne soient plus des menaces dans leur accompagnement éducatif. De ce fait, un travail réflexif sur sa propre posture professionnelle est essentiel.

#### 2.2.4 L'empathie positive

L'empathie permet d'aller au-delà de ce que la personne accompagnée raconte. Afin de pouvoir se mettre à sa place, le professionnel questionne et tente de comprendre au mieux ses ressentis et besoins. Parfois, les usagers ne savent pas eux-mêmes ce dont ils ont besoin. C'est pourquoi, cette posture permet de faire prendre conscience au bénéficiaire de ses propres besoins afin de co-construire un processus allant vers un mieux-être. L'attitude empathique oblige le professionnel à user de l'écoute active, la personne accompagnée a alors toute l'attention du travailleur social centrée sur elle. Cela lui permet de pouvoir se sentir écoutée, prise en considération, et importante. « L'empathie veut que nous portions toute notre attention sur le message de l'autre, que nous accordions à l'autre le temps et l'espace dont il a besoin pour s'exprimer pleinement et se sentir compris. » (Rosenberg, 2016, p.128). De plus, le fait que quelqu'un d'extérieur prenne du temps et de l'attention pour elle, permet aussi un changement de regard qu'elle-même porte sur sa propre situation. La personne peut se rendre compte que son histoire a de l'importance. De cette manière, elle souhaitera et/ou parviendra à s'écouter elle-même avec plus d'attention et de bienveillance.

Lors de situations de conflits avec une personne accompagnée, l'empathie peut permettre aux travailleurs sociaux de prendre en compte les besoins de l'autre, de construire ensemble un processus de désamorçage du conflit par la communication. Elle permet également de comprendre ce que vit l'autre en se mettant à sa place. Le fait de prendre en considération les ressentis d'autrui permet d'apaiser certaines tensions, notamment lorsque l'autre se sent incompris.

#### 2.2.5 La fatigue compassionnelle

Le fait que les éducateurs soient quotidiennement confrontés à la souffrance des personnes accompagnées peut avoir des impacts négatifs sur leur santé mentale et créer de la fatigue

compassionnelle. Celle-ci est définie par « le contact prolongé avec la souffrance d'autrui, à l'occasion de laquelle le soignant manifeste divers symptômes tels que colère, dépression et apathie » (Zawieja, 2017, p.32). Cela leur procure un sentiment d'impuissance face à la souffrance des personnes accompagnées. A cela s'ajoute « un sentiment de confusion et une sensation d'isolement voire d'abandon de la part des soutiens institutionnels » (Ibid.). Les institutions jouent donc un rôle primordial dans la gestion du surmenage émotionnelle chez les travailleurs sociaux. En effet, le fait d'être quotidiennement confronté à de la souffrance peut induire une diminution voire une perte de la compassion. « La compassion s'épuise et la « fatigue de compassion » s'installe comme résultat d'une exposition prolongée au stress de la compassion dans le cas des travailleurs du soin. » (Châtel & Roy 2020, p.9). Une autre manière de ressentir de la fatigue de compassion peut surgir lorsqu'il y a un excès d'empathie. « Cela peut être néfaste lorsque la souffrance de l'autre engendre une tristesse, une culpabilité ou une pitié excessive. » (Bouffard, 2017, p.108).

Il est important que les institutions soutiennent les éducateurs dans leurs demandes, qu'ils puissent avoir des endroits où déposer leurs ressentis et partager leurs vécus. Les institutions sont amenées à prendre soin de leurs collaborateurs notamment en repérant les signaux de risques pouvant être annonciateurs de fatigue compassionnelle. Ceux-ci sont nombreux ; « apparition ou renforcement de la compulsivité sur un mode addictif (alcool, tabac, fuite dans le travail, achats compulsifs, boulimie...), absentéisme, irritabilité, mise à distance (physique et symbolique) des patients, difficultés relationnelles, mésestime de soi, dégradation de la sympathie et de l'empathie, images mentales perturbatrices, pessimisme, retrait social... » (Zawieja, 2017, p.33). Bien que les institutions doivent être vigilantes à cela, les éducateurs sont également responsables de leur propre bien-être. C'est également à eux de se rendre compte de leur état de santé mentale, d'en parler et d'entreprendre les démarches nécessaires à un mieux-être. Comme le mentionne un des principes du code déontologique du travail social (2010), « les professionnel-le-s du travail social demandent également, selon les besoins, conseil et aide pour eux-mêmes » (Ibid, p.11).

Les professionnels du travail social accompagnent quotidiennement des personnes en souffrance. Ils créent du lien avec elles, se mettent à leur place pour comprendre ce qu'elles vivent. Le sentiment d'impuissance peut se manifester de manière très régulière. Si l'on ajoute à cela des désaccords, notamment lors de conflit entre collègues sur des manières de faire différentes, ou des divergences avec les principes et valeurs institutionnelles, les éducateurs ont plus de probabilités de ressentir un sentiment d'impuissance face à la souffrance d'autrui. Et par conséquent, ils sont plus à risque de ressentir une fatigue compassionnelle.

### 3. Démarche méthodologique

#### 3.1 Hypothèses de recherche

Deux hypothèses de recherche découlent du cadre théorique que j'ai effectué afin de répondre à ma question de recherche.

**1. *Lors de situations de conflits, la relation éducative est soutenue par l'empathie qui permet la compréhension des émotions d'autrui***

Selon Carl Rogers, l'empathie représente la capacité de se mettre à la place de l'autre tout en restant soi, c'est-à-dire de comprendre ce que l'autre vit sans pour autant ressentir les mêmes émotions. Serge Tisseron (2013) précise cela en définissant une forme d'empathie qui est « l'empathie émotionnelle », grâce à ce type d'empathie nous sommes capable par le biais des neurones miroirs de comprendre ce qu'autrui ressent. Lorsqu'un éducateur se trouve dans une situation de conflit avec une personne accompagnée, l'empathie permet au professionnel d'aller au-delà de ce que la personne raconte. Cela en la questionnant afin de parvenir à la compréhension de ses émotions et besoins. Cette compréhension permet alors à la personne accompagnée de se sentir écoutée, comprise, valorisée et soutenue. Mais également d'avoir l'impression que ses dires ont de la valeur, sont importants.

Le conflit est lié à une perte, d'attachement, de structure, d'identité, de futur, de sens et de contrôle selon Kohlrieser (2009). Ce sentiment de perte induit une émotion de tristesse et/ou de colère. C'est au travers de l'empathie que la provenance du sentiment de perte peut être identifiée, comprise et discutée. Cela induit alors un désamorçage du conflit et une résolution non-violente et positive de celui-ci.

**2. *L'expérience de l'éducateur social influence la relation éducative lors de situations de conflits car elle permet une meilleure mise en pratique du concept d'empathie***

La relation de confiance est un élément extrêmement important dans la relation éducative avec une personne accompagnée. La création de celle-ci demande du temps, des moments de rencontre et de partage mutuel. Ces moments se font grâce au travail quotidien, souvent de manière informelle et inattendue. Mais également lorsqu'il n'y a pas d'enjeux et/ou de cadre formel qui freinerait la personne à se livrer. Capter ces moments qui permettent la création du lien de confiance demande de se focaliser « non pas sur des attentes, mais bien sur le moment » (Puaud, 2012, p.103). Cette manière de faire exige de la connaissance de soi, des outils professionnels et de la personne accompagnée. Cela « ne s'apprend pas dans les manuels, il nécessite d'avoir vécu des désillusions sur le terrain, d'avoir tenté des expériences relationnelles » (Ibid.).

Dans les situations de conflits, si l'éducateur est peu expérimenté et n'a pas encore pu faire assez d'expériences, il risque d'être maladroit dans ses actions professionnelles. Cela influencera la relation éducative car la personne accompagnée ne se sentira pas en sécurité et aura alors de la difficulté à créer un lien de confiance avec l'éducateur. Cette maladresse empêchera parfois la personne accompagnée de percevoir l'empathie de l'éducateur. Dans ce cas il ne se sentira pas compris ni écouté dans ses besoins et ses émotions. Cela exercera inévitablement une influence sur la gestion et la résolution du conflit. Toutefois, cette maladresse peut également favoriser l'accompagnement éducatif en le rendant plus humain. De cette manière, la personne accompagnée pourra accroître son lien de confiance avec le jeune professionnel.

### 3.2 Terrain de recherche

Pour ma recherche je vais interviewer des éducateurs sociaux, certains sont diplômés et d'autres sont en dernière année de formation à la HES-SO. Les éducateurs sont des professionnels mandatés par des services publics ou privés dans le but d'effectuer des tâches d'accompagnement quotidien, de prévention et d'intégration. Le travail consiste à mettre en place des stratégies éducatives afin de répondre aux besoins des personnes accompagnées en fonction des ressources dont elles disposent. « Ils favorisent le développement personnel, l'autonomie, l'intégration et la participation sociale par la mise en œuvre de méthodes et de techniques pédagogiques et sociales. » (Plan d'étude cadre, 2020, p.6). De plus, « La diversité des problèmes et des contextes amène les éducateurs sociaux à intervenir dans des institutions très variées et auprès de populations de tous les âges. » (Plan d'étude cadre du Bachelor en travail social, 2006, p. 6). Ils peuvent travailler dans des lieux tels que les foyers, les appartements protégés, le milieu carcéral, le milieu scolaire. Ils travaillent également avec des populations variées telles que les personnes en situations de handicaps, des personnes issues de la migration, des enfants, des adolescents, des personnes toxicodépendantes ou plus largement des groupes de personnes dont des familles.

### 3.3 Population de recherche

#### 3.3.1 Les éducateurs sociaux

Je vais réaliser des entretiens avec trois éducateurs titulaires. J'aurais aimé connaître leur avis sur la gestion de leur empathie, des conflits ainsi que des outils à leur disposition. Ils pourront également m'apporter des éléments concrets de leur pratique ainsi que leur avis concernant le rôle des institutions en fonction de ces deux thématiques.

#### 3.3.2 Les étudiants de la HES-SO

Il me semble important de prendre en compte l'avis d'étudiants. Ils pourront avoir un regard objectif sur la formation et un avis sur la manière dont les concepts du conflit ainsi que de l'empathie sont abordées par la Haute École de Travail Social. Pour ce faire je vais interviewer trois étudiants de dernière année de Bachelor en travail social qui pourront m'expliquer comment ils envisagent l'idée de débiter leur vie professionnelle. Plus spécifiquement, je souhaiterais aborder avec eux leurs connaissances actuelles concernant les concepts d'empathie et du conflit. De plus j'aimerais connaître leur avis sur leur perception de leur propre d'empathie ainsi que sur la gestion et la place des conflits dans le travail social.

### 3.4 Techniques de récolte de données

Je vais procéder à la récolte de données par le biais d'entretiens. Je trouve que cela augmente la qualité des résultats. Cela me permettra d'avoir une discussion avec les personnes interviewées, de leur demander des précisions si nécessaire, d'être certaine de bien comprendre le fond de leur pensée. La retranscription des entretiens à la suite de leur enregistrement me permettra de conserver l'exactitude des propos fournis par les personnes interviewées.

#### 3.4.1 Risques spécifiques à la démarche

La disponibilité, ou plutôt la non-disponibilité, des éducateurs est l'un des risques spécifiques qui pourrait entraver la réalisation des entretiens. Car il est possible que certains professionnels ne puissent trouver une heure de leur temps à me consacrer.

Un autre risque auquel je devrai porter une vigilance particulière est que, lors de mes entretiens, ma manière d'être, d'interagir et de questionner les personnes interviewées pourrait influencer leurs réponses. Je devrai veiller à ne pas biaiser leurs réponses en fonction de mes attentes et faire attention à la formulation de mes questions.

Durant mes entretiens, je vais devoir porter une attention particulière aux réponses des personnes interviewées et les recadrer si celles-ci s'éloignent du sujet. Si je ne le fais pas, l'entretien risque de ne pas m'apporter les réponses permettant de répondre à ma question de recherche. De ce fait, il pourrait se prolonger et ainsi épuiser la personne interviewée et moi-même, ce qui pourrait diminuer la qualité des informations récoltées.

L'endroit dans lequel l'entretien va se dérouler peut également être un facteur de risque, la confidentialité ainsi que la sonorisation sont des aspects à prendre en compte dans le choix de l'emplacement. Il est important de m'assurer qu'aucun bruit n'interfère dans l'enregistrement.

Une grande attention est nécessaire quant aux modalités de confidentialité des entretiens. Je vais devoir les expliciter aux personnes interviewées, leur demander si cela leur convient afin de prendre les mesures nécessaires si ce n'est pas le cas.

## 4. Discussion des résultats

Maintenant que nous avons pu comprendre les fondements théoriques de l'empathie, du travail social et du conflit, nous allons analyser le récit des éducateurs et le comparer avec les éléments du cadre conceptuel. Nous allons également déterminer si les hypothèses émises sont vérifiées ou non.

### Description des personnes interviewées

Nom d'emprunt	Fonction	Années d'expérience pratique dans le travail social
Camille	Éducatrice sociale HES	22 ans
Sara	Éducatrice sociale HES	19 ans
Olivia	Éducatrice sociale HES	9 ans
Jules	Éducateur social en formation HES, 3 <sup>ème</sup> année	2 ans
Alya	Éducatrice sociale en formation HES, 3 <sup>ème</sup> année possédant un CFC d'ASE	4 ans
Chloé	Éducatrice sociale en formation HES, 3 <sup>ème</sup> année	2 ans

*Durant toute l'analyse des données, les citations des étudiants seront en vert dans le but de distinguer les dires des professionnels formés et non-formés. Tous les prénoms utilisés sont des noms d'emprunts afin de garantir l'anonymat.*

### 4.1 Empathie et compréhension des émotions d'autrui

#### 4.1.1 L'empathie

##### 4.1.1.1 Définition de l'empathie

L'empathie est, selon les éducateurs « la base de notre métier » (Camille, 2020). Cette vision de ce concept est partagée par toutes les personnes interviewées. Lorsque je leur demande de définir ce qu'est l'empathie, voici les éléments principaux qui en ressortent :

**Camille** : « L'empathie c'est comprendre ce qu'il ressent, me mettre à sa place (...) C'est faire un pas vers l'autre, et entrer dans son monde, voilà c'est ça, entrer dans son monde et voir sa propre vision qu'il a du monde. Parce qu'évidemment ça ne sera pas la même que la mienne. (...) Ça me permet de montrer à l'autre que je m'intéresse à lui, à son bien-être, et ça, ça peut se faire simplement en lui posant des questions. »

**Alya** : « L'empathie c'est me mettre à la place de l'autre pour essayer de le comprendre, tout en restant moi, en gardant mes émotions à moi et ne pas prendre ce qui est à l'autre pour moi. Quand je dis comprendre l'autre j'entends essayer de comprendre ce qu'il dit, vit, ce qu'il ressent et pourquoi il ressent ça par rapport à ce qu'il raconte. »

Il est important de ne pas vivre émotionnellement les ressentis de la personne accompagnée, néanmoins, le professionnel montre sa disponibilité et son désir de compréhension à l'utilisateur. « Le thérapeute doit rester lui-même et éviter de se projeter sur le client : il doit comprendre l'univers du client comme s'il était le sien, mais en restant conscient du « comme si ». » (Rogers, C., 2001, cité par Daval, R., 2008, p. 19). Chacun a conscience de son individualité. Le travailleur social est par le biais de l'écoute active amené à essayer de comprendre précisément ce que la personne accompagnée vit dans le but de pouvoir l'accompagner à trouver des solutions par elle-même aux problèmes qu'elle rencontre.

Les définitions de l'empathie selon Rogers (2001) et Daval (2008) sont très proches de ce que mentionnent les éducateurs. La notion de « se mettre à la place de tout en restant soi » est fondamentale pour l'ensemble des personnes. De plus, réussir à se mettre à la place de l'autre tout en faisant la distinction entre soi et l'autre, « implique également la capacité à prendre la perspective

d'autrui » (Luminet, 2013, p.96). Pour cela, une décentration est nécessaire. Nous prenons instinctivement notre perspective lorsque nous appréhendons une situation, cela s'appelle « le biais égocentrique » (Tisseron, 2013). C'est par l'inhibition de celui-ci que l'adoption de la perspective de l'autre est possible. Le processus de distinction de l'autre est extrêmement complexe car de nombreux éléments entrent en considération dans ce processus tels que : « les représentations, l'organisation cérébrale, la conscience, l'intentionnalité » (Favre, D. & al., 2005, p.371).

**Camille** : « C'est un peu bateau mais voilà si j'arrive à me mettre à ta place, tu arriveras aussi à te mettre à ma place. Et comme ça ensemble on pourra construire, se comprendre et trouver des solutions et enfin co construire. (...) Et je pense qu'être empathique ça permet d'être honnête envers soi-même et envers l'autre. D'être complètement transparent, de communiquer sur la relation. »

Selon cette professionnelle, l'empathie est un acte réciproque. Elle estime que si nous sommes empathiques avec quelqu'un il le sera en retour. Ce processus est également relevé par Serge Tisseron (2013). Selon lui, il existe plusieurs formes de l'empathie dont : « L'empathie émotionnelle » (Ibid.) qui permet de comprendre ce que l'autre ressent par « le développement de neurones miroirs qui s'activent de la même façon lorsqu'on fait une action ou qu'on la voit faire » (Escot, 2017, p.38). Elle permet, d'un point de vue primitif, de se sentir en sécurité et reconnu au sein d'un groupe. Puis, « L'empathie cognitive » (Tisseron, 2013) qui induit la compréhension du point de vue d'autrui, en fonction des éléments qu'il nous transmet ainsi que de notre manière de les décoder. Nous acceptons que l'autre puisse accéder à notre réalité psychique afin de parvenir à la compréhension de nos ressentis. Et finalement, « l'empathie réciproque » (Ibid.) qui permet d'allier la cognition et les émotions afin de construire une empathie mature et saine. Chacun accepte d'apprendre sur lui-même au travers de l'autre autour d'échanges réciproques. Selon Tisseron (2013), cette étape de l'empathie est la dernière à se construire dans le développement de l'empathie chez l'être humain. Toute personne ne l'acquiert pas, cela dépend de son parcours de vie. Des violences ou de la négligence peuvent freiner le développement de l'empathie.

De ce fait, la réflexion de Camille rejoint celle de Serge Tisseron (2013), dans le cas où l'individu envers qui nous faisons preuve d'empathie a pu se développer de manière saine. Comme les personnes accompagnées ont généralement un parcours de vie difficile, le développement de l'empathie ne peut souvent pas se faire de manière positive. Les usagers ne sont généralement pas ou très peu capables d'allier la cognition et les émotions. De ce fait, il est plus compliqué pour les travailleurs sociaux de construire une empathie réciproque. De plus, l'empathie est une co-construction qui se fait tout au long de la création du lien de confiance avec la personne accompagnée.

#### 4.1.1.2 Outils permettant l'empathie

Les éducateurs interviewés affirment tous faire preuve d'empathie dans tous leurs actes d'accompagnement quotidien. Les outils qu'ils utilisent pour y parvenir sont nombreux. Voici un exemple représentatif des dires de toutes les personnes interviewées :

**Alya** : « C'est important d'être attentif aux émotions des autres, moi j'essaie de sentir quand les jeunes racontent quelque chose, quelles émotions ils mettent avec. (...) J'essaie de sentir, de poser des questions pour essayer de comprendre ce qu'elle ressent, pourquoi, ce que ça lui fait. (...) Je peux faire ça grâce à l'observation, l'écoute active, la reformulation et le non-verbal. »

L'empathie est un outil nécessaire aux travailleurs sociaux et donne lieu à une multitude de bénéfices dans la relation entre un professionnel et une personne accompagnée. « L'empathie c'est une certaine qualité de présence. » (Rosenberg, 2006 p., p.70), cela permet à l'usager de se sentir écouté, compris et soutenu. L'écoute et la reformulation empathique permettent de rendre la personne accompagnée actrice de sa vie et de ses choix. Elle peut trouver des solutions par elle-même, se sentir guidée et soutenue tout au long de son processus de développement. L'empathie « doit » servir à comprendre l'autre, à établir le climat de confiance, de la bienveillance dont il a besoin » (Cornette de Saint Cyr, 2007, p.77). Afin d'offrir cette qualité de présence dans la relation aux personnes accompagnées, l'observation du non-verbal, l'écoute active et la reformulation sont des outils pertinents et efficaces. Cela permet de porter une attention particulière aux usagers et de les questionner sur leurs ressentis, leurs émotions mais également de les reconnaître dans ce qu'ils vivent. C'est par ce biais que les éducateurs arrivent à entrer en discussion et donc à créer une relation éducative de confiance avec les usagers.

**Olivia :** « Ça veut dire une capacité de pouvoir observer le non-verbal parce que les émotions on ne vient pas les poser comme ça « aujourd'hui je me sens triste. » (...) Et si on n'est pas attentif au non-verbal, tu ne rentres jamais en contact avec les émotions du jeune. Et c'est une grande souffrance sinon, ils peuvent le vivre très violement dans le sens où il n'est pas écouté, pas entendu, pas compris dans ce qu'il vit. »

**Camille :** « Ce qui me permet de faire ce chemin c'est d'être attentive au non-verbal de l'autre, et moi de faire parler mon non-verbal pour montrer mon intérêt et mon soutien aussi. Et une fois que la personne elle vient à moi, qu'elle me laisse avoir accès à son monde, j'ai vraiment une grande qualité d'écoute, d'écoute active. »

L'empathie peut se faire au travers de chaque acte de l'accompagnement quotidien. Il n'existe pas un seul outil qui permet l'empathie mais c'est une superposition de plusieurs éléments et postures professionnelles qui permettent de mettre ce concept en pratique. Toutefois, l'écoute, l'observation et la communication sont des outils fondamentaux afin de pouvoir être empathique envers les personnes accompagnées.

#### 4.1.1.3 Impact des outils utilisés dans la relation éducative

L'avis des personnes interviewées sur l'impact des outils utilisés afin de faire preuve d'empathie est unanime.

**Olivia :** « Être empathique c'est vraiment un soutien dans la relation, ça te permet d'être à l'écoute, de comprendre ce que le jeune veut et aussi de comprendre là où il en est maintenant. Ça nous permet de se livrer autant lui que moi et de créer une vraie relation de confiance. »

**Jules :** « Alors ce qui m'aide c'est d'être bienveillant, d'avoir un bout d'empathie avec elle, sur ce qu'elle vit, parce que si elle a une crise, un conflit, ça ne vient pas de nulle part c'est de toute manière liée à une situation, à un élément déclencheur ou un cumul d'évènement en plus de la situation du jeune. Et de comprendre le fond du problème ça apporte un plus dans l'accompagnement. Et comme la personne sent que j'essaie de l'aider ça peut aussi avoir un impact positif sur notre relation, c'est clair. »

L'empathie permet aux professionnels de montrer, d'une part leur intérêt aux personnes accompagnées, mais également le fait qu'ils sont présents pour eux, qu'ils les écoutent et prennent en considération leurs ressentis et leurs besoins. De ce fait, l'empathie permet de créer un lien de confiance avec les personnes accompagnées. Ce lien est particulièrement consolidé au travers du dévoilement de soi de la part du professionnel d'autant plus s'il adopte une posture d'auto-empathie.



« L'auto-empathie » (Tisseron, S., 2013) est un aspect important de la construction de l'empathie. Le processus est similaire à celui de l'empathie vis-à-vis d'autrui mais il est réalisé pour soi-même. Nous reconnaissons nos émotions, comprenons pourquoi nous les ressentons et acceptons que nous pouvons avoir des points de vue contradictoires entre les diverses pensées que nous avons. De ce fait, nous sommes capables de reconnaître et de comprendre lorsque nous vivons des conflits internes.

Les propos des professionnels rejoignent ceux de Tisseron (2013). Voici ce qu'ils ont dit à ce sujet :

**Sara :** « En fait pour moi le plus important c'est d'être consciente de ce que je ressens à l'intérieur de moi tu vois ? Prendre en compte mes propres besoin, mes envies, mes doutes et mes émotions. Parce que si je ne le fais pas je ne pourrais pas être authentique et honnête avec la personne en face. Et je pense que quand on n'est pas authentique on perd vraiment de la qualité dans la relation. Et en même temps c'est normal, enfin comment est-ce que tu veux qu'une personne se livre, se sente écoutée et comprise si tu ne le fais pas cette démarche pour toi-même ? »

Les notions d'authenticité et d'honnêteté exprimées par Sara (2021) sont essentielles dans le travail de relations humaines. Carl Rogers (1959) lie ces deux concepts et le nomme la congruence. Cela signifie d'être en complet accord entre nos dires, nos pensées et nos actions. Selon Rogers (1959), la congruence fait partie des conditions fondamentales de la relation d'aide, tout comme l'empathie et le regard positif inconditionnel. Ces conditions sont des « conditions nodales, facilitatrices et orientées vers l'action par lesquelles l'aidant facilite le changement chez le client (ou « l'aidé ») » (Tudor, 2014, p.71).

En revanche, les professionnels expriment tout de même avoir de la peine à s'écouter parfois. Trois éducateurs sur six disent que d'être tout le temps en train d'essayer de comprendre ce que l'autre vit, ce qu'il ressent, inhibe leurs propres ressentis. Car lorsqu'ils sont au travail ils doivent avoir une posture professionnelle et ne se trouvent pas légitimes de ressentir des émotions. Cette réflexion est paradoxale avec le fait que les personnes interviewées expriment également être à l'écoute de leurs propres émotions. Cela provoque chez eux une dissonance car ils veulent parler de leurs émotions mais ne s'autorisent pas à les ressentir. Deux des personnes ayant ce point de vue sont des étudiants. Cela peut expliquer la contradiction entre ce qu'ils aimeraient faire et ce qu'ils font réellement sur le terrain. Le manque d'expérience ne leur permet pas toujours de savoir comment gérer leurs propres émotions.

**Chloé :** « On nous apprend tellement à ne pas montrer nos sentiments, à ne pas être trop touché par les situations que ça devient une obsession. En fait dès que je me sens touchée par des mots, des actions, je me dis « aïe non surtout pas ! Il faut que je prenne de la distance ». Et maintenant je vois qu'avec le temps je suis de moins en moins sensible. Mais finalement je me questionne pour savoir : Est-ce que c'est l'habitude qui fait que je suis moins touchée ou est-ce que je suis tout autant touchée mais que je refoule complètement mes sentiments ? Et honnêtement je pense que c'est un peu des deux mais je suis persuadée qu'on est habitué à renier nos sentiments »

**Camille :** « On m'a appris à ne pas montrer ce que je ressens car on m'a dit que je me ferai bouffer par les jeunes. Du coup j'ai dû travailler là-dessus, ça m'a pris énormément de temps et d'énergie. A la fin de mes journées je me sentais tellement épuisée. »

Ce que les éducateurs décrivent dans leurs dires est similaire à ce qu'Arlie R. Hochschild (2003) nomme la dissonance émotionnelle. Lorsque le professionnel n'est pas en accord total entre ce qu'il ressent et ce qu'il devrait montrer, il vit une dissonance émotionnelle. « Dans les cas de divergence ou de dissonance entre ce qu'ils ressentent et ce qu'ils devraient exprimer, ils doivent effectuer un travail de figuration ou facework pour feindre l'émotion appropriée, et « faire bonne figure ». (Bernard, 2008,

p.3). C'est ce que Hochschild (2003) appelle « le travail émotionnel » (Ibid., p.32). Néanmoins, si le fait de « faire bonne figure » ne semble pas avoir de sens pour le professionnel, cela va créer un malaise interne. Et « si le malaise persiste, la souffrance s'installe ; la perception d'incohérences répétées peut notamment contribuer à la perte de sens du travail et à l'épuisement professionnel » (Girard, 2009, paragraphe 27). Lorsque les professionnels font ce travail de facework, ils disent « je me sentais tellement épuisée » (Camille, 2021). Ces dires mettent en avant que le travail de facework est nécessaire pour les éducateurs car ils sont dans l'obligation d'adopter une certaine posture professionnelle. De ce fait, les professionnels ne peuvent pas se permettre d'exprimer tout ce qu'ils ressentent sans faire attention à leur professionnalisme. Toutefois, la posture professionnelle attendue d'un éducateur demande aussi d'être authentique et à l'écoute de ses propres émotions. La difficulté des éducateurs est alors de trouver et savoir à quel moment ce travail de facework est pertinent, utile, positif et nécessaire et quand il ne l'est pas.

Trois personnes interviewées expriment que d'être émotionnellement touché et de le montrer est une qualité dans leur travail. Selon eux, c'est l'essence même du travailleur social.

**Olivia :** « En tant qu'éducateur social tu as la possibilité de rendre humain le travail qu'on fait, ça ne veut pas dire qu'on est vulnérable ça ne veut pas dire qu'on n'a pas une bonne distance professionnelle. Ça veut juste dire qu'on permet à l'autre de vivre de façon très humaine ses émotions. Et ça on peut le faire rien qu'en montrant ce que l'on ressent nous et en lui ouvrant la porte de s'exprimer lui aussi. »

**Camille :** « Et quand j'ai fait ma formation en systémique, j'ai pris conscience qu'il fallait déconstruire tout le fait de ne rien montrer aux personnes accompagnées. C'est tellement important de montrer qu'on est des humains, avec des émotions, des humeurs changeantes etc. Et je pense qu'être empathique ça permet d'être honnête envers soi-même et envers l'autre, d'être complètement transparent, de communiquer sur la relation. »

**Jules :** « Dans la communication si on ne partage pas nos émotions on n'est plus dans une relation humaine, on robotise. »

Selon Camille (2021), le fait d'être empathique permet d'être « complètement transparent » (Ibid.). Ces propos sont contradictoires avec la notion de travail de figuration cité par Hochschild (2003) précédemment. Le professionnel ne peut pas être complètement transparent s'il veut correspondre à la posture professionnelle attendue de sa part. Il fait preuve d'authenticité, de congruence mais garde tout de même une distance émotionnelle avec ce qu'il vit. Ce qu'il ne ferait probablement pas dans le cadre privé, dans lequel il peut effectivement être complètement transparent. Dans le cadre professionnel, l'éducateur réagira probablement de manière moins spontanée que dans son cadre privé. De ce fait, il sera moins authentique car il devra porter une réflexion sur ses ressentis et la manière dont il peut ou ne peut pas les exprimer. Cela questionne donc la notion de transparence totale de la part du professionnel envers les personnes accompagnées.

L'empathie a un impact bénéfique sur la relation éducative entre les professionnels et les personnes accompagnées. Cela permet de créer un lien de confiance en se livrant personnellement, en étant à l'écoute des besoins et des ressentis du bénéficiaire et en prenant compte de son avis. « Pour instaurer un climat de confiance et s'affilier au patient, il est important que le thérapeute soit empathique à l'égard du patient, et authentique dans ses propos et dans les sentiments qu'il manifeste. Cette attitude du thérapeute permet au patient de se sentir écouté, compris et respecté. Elle suppose que nous arrivions à nous centrer sur l'autre et sur ses besoins. » (Vasseur, A. & Cabié, M-C., 2005, p.44). Cette

centration sur l'autre demande un travail de décentration de son propre point de vue afin de pouvoir se mettre réellement à sa place. La centration totale sur l'autre n'est pas entièrement possible. Car une part de notre réflexion et de nos interprétations sont basées sur nous-mêmes et sur notre propre vision du monde. L'éducateur peut alors effectuer ce travail tout en étant conscient qu'il ne peut pas percevoir entièrement les besoins et ressentis d'autrui.

#### 4.1.1.4 Mise en place de l'empathie dans la pratique professionnelle

Lorsque je demande aux éducateurs de parler de l'empathie, ceux-ci expriment que ce concept est fondamental est fait partie intégrante de toutes leurs actions professionnelles quotidiennes. Toutefois, lorsque je leur demande de décrire des situations de vie quotidienne sans faire directement allusion à l'empathie leurs attitudes ne sont pas toujours congruentes avec leurs dires précédents et plus particulièrement avec la méthodologie qu'ils pensent utiliser. Leurs actions reflètent une posture empathique mais ils ne mettent pas en place ce concept de la même manière que ce qu'ils estiment faire.

Lorsque les professionnels sont touchés dans leurs valeurs ou par leurs émotions dans une situation, généralement, la première réaction qu'ils ont ne correspond pas à une posture empathique comme ils l'ont mentionné dans les citations précédemment. Cette réaction a pu être relevée chez cinq personnes sur six.

Voici deux exemples représentatifs :

**Chloé** : « *Quand j'ai compris qu'il était en train de mentir, je me suis sentie prise pour une conne, ça m'a vraiment énervée. Et en fait je n'ai même pas cherché à savoir le pourquoi du comment, j'avais plus envie de lui parler pour l'instant. Du coup quand il est venu vers moi je lui ai dit que ce n'était pas la peine, que j'en avait marre d'être prise pour une imbécile. Ensuite je suis restée dans l'ignorance pendant la soirée. J'ai eu besoin de prendre du recul et calmer un peu mon énervement.* »

**Sara** : « *En fait il est tout le temps dans la victimisation. Tout le monde lui veut du mal, il subit tout ce qui lui arrive, lui n'a jamais rien fait. Enfin tu vois le truc quoi ? Et moi cette position elle m'agace. Je n'ai même pas envie de répondre à ça, parce que selon-moi si tu te bouges un minimum tu peux réussir à avoir ce que tu veux, en tout cas un bout. En fait sa pensée je ne peux pas l'accepter. Donc je laisse quelqu'un d'autre écouter ses plaintes, parce que moi ça me gonfle. Je ne suis pas méchante avec lui, je prends juste de la distance.* »

La différence entre l'explication de l'empathie et la mise en pratique concrète est très flagrante. Car, dans leurs explications, l'empathie peut se faire avec une attitude calme, posée, à l'écoute, en utilisant la reformulation et l'acceptation inconditionnelle et positive. Cependant, lorsqu'ils sont touchés dans leurs émotions ou leurs valeurs, la réaction des éducateurs ne respecte pas toujours cette méthodologie. Leurs réactions sont authentiques et congruentes avec eux-mêmes. Leur manière d'agir ne signifie pas qu'ils ne sont pas empathiques. « La question ici n'est pas que le thérapeute soit parfaitement en contact, congruent, acceptant et empathique, mais qu'il prenne conscience des moments où il ne l'est pas, ou à quel degré, et qu'il soit capable d'y réfléchir et de le mettre à profit. » (Tudor, 2014, p.69). C'est ce questionnement personnel, cette démarche d'introspection qui rend l'accompagnement empathique et bienveillant.

La prise de recul et de distance est une stratégie qu'ils utilisent afin de rester empathique. S'ils ne le font pas, ils sont conscients qu'ils risquent parfois de ne pas avoir une attitude professionnelle.

Dans certains cas, les professionnels sont plus proches de leurs émotions et moins dans le contrôle de leurs paroles et de leurs actions. Ils sont donc moins proche de la définition qu'ils ont des concepts

utilisés (empathie, posture professionnelle), leurs pratiques professionnelles sont généralement proches de la définition qu'ils font de l'empathie.

Comme dans cet exemple :

**Camille** : « La semaine dernière il y a un jeune qui est venu dans le bureau, moi j'étais sur l'ordi en train de mettre des notes. Il s'assied juste à côté sur une chaise sans rien dire. Du coup je m'arrête d'écrire et je lui demande comment s'est passée sa journée, son week-end et tout. Il me dit que tout se passe bien, mais je vois sur son visage qu'il a l'air triste ou je ne sais pas, en tout cas il n'était pas bien. Et du coup j'ai creusé un peu en le questionnant sur des éléments précis, genre « qu'est-ce que tu as fait aujourd'hui, samedi, dimanche ? Tu étais avec qui ? » Et plus je creuse, plus il se livre. Et finalement je me rends compte qu'il a passé un week-end de merde chez lui, avec ses parents c'est compliqué depuis plusieurs semaines et qu'il a besoin d'aide pour que ça s'arrange. Et en fait ce qui fait que j'ai eu accès à toutes ces informations, c'est que j'ai perçu les signaux non-verbaux, j'ai questionné et je ne suis pas restée uniquement sur les infos de base qu'il m'a transmis. Mon corps était ouvert à la discussion, j'ai fermé la porte du bureau. En fait, inconsciemment j'ai tout mis en place pour créer un climat de confiance et de bienveillance. »

La posture de l'éducateur est fondamentale dans la mise en place du concept d'empathie. Elle permet de démontrer de l'intérêt à la personne accompagnée. Mais aussi cela lui permet de lui offrir un espace, un temps pour se livrer, s'ouvrir à l'autre.

#### 4.1.2 Le conflit

Maintenant que nous avons pu comprendre de quelle manière les personnes interviewées définissent et mettent en place le concept d'empathie nous allons voir leur manière de définir et gérer le conflit. Nous allons aussi comprendre et analyser l'influence de l'empathie mentionnée précédemment en lien avec la thématique du conflit.

##### 4.1.2.1 Définition du conflit

Selon les personnes interviewées, le conflit est un désaccord marqué avec autrui. Il en existe plusieurs types auxquels elles sont régulièrement confrontées.

**Camille** : « Il y a plusieurs niveaux de conflits, le premier c'est les conflits que je vois avec les enfants, entre eux. (...) Après il y a le conflit d'équipe. (...) Et aussi dans la collaboration entre les membres des équipes, que ce soit les équipes de l'intendance ou les équipes éducatives. »

**Jules** : « Déjà moi je suis avec des enfants, donc il y a déjà des conflits par rapport à la frustration, dès qu'on est dans le normatif, qu'on met un cadre, qu'il y a un conflit d'intérêt. (...) Après je dirais qu'il y a les conflits qui mènent à la violence verbale et physique avec les plus âgés, ados, pré-ados et après je pourrais même dire qu'il y a des conflits entre les collaborateurs quand par exemple il y a des fois quelqu'un qui n'est pas dans le même rythme que les autres, qui ne va pas dans le même sens que les autres donc ça, ça créer des tensions au sein de l'équipe. »

**Sara** : « Il y a tout ce conflit avec des collègues, je pense qui est bien plus compliqué pour moi et plus complexe que le conflit avec la personne accompagnée. Parce que dans le conflit avec la personne qu'on accompagne, si on est bien avec soi-même, on ne joue pas quelque chose. C'est souvent la personne qui va se mettre en conflit parce qu'elle n'est pas en accord avec nous. Ce n'est pas un conflit d'être à être, c'est plutôt des désaccords sur quelque chose qui est moins complexe qu'entre collègues, où souvent il y a des enjeux, il y a des non-dits, il y a pleins de choses qui se passent qui vont entraver notre travail et ça prend beaucoup beaucoup d'énergie. »

Les conflits auxquels les éducateurs sont le plus souvent confronté sont les « conflits relationnels » (Picard, D. & Marc, E., 2008). Ils se produisent inévitablement car les professionnels effectuent quotidiennement un travail de relation interpersonnelle. Dans ce type de conflit, il y a ceux en lien avec les collègues et ceux avec les personnes accompagnées. Selon les personnes interviewées, les conflits entre professionnels sont les plus difficiles à gérer et ceux qui prennent le plus d'énergie. Ils se règlent souvent moins facilement qu'avec les usagers.

La raison à cela ouvre un questionnement : Cela est-il dû à la hiérarchie entre le professionnel et la personne accompagnée et donc, à la différence de statut entre la personne accompagnée et l'éducateur ? Dans ce cas, le bénéficiaire n'ose-t-il pas toujours s'exprimer librement et ne se sent pas en posture de répliquer ? Ou, selon un autre point de vue, les usagers sont-ils plus authentiques et transparents, ce qui permet d'éviter les non-dits et donc les conflits latents ? Le conflit avec des collègues implique-t-il plus d'enjeux personnels qui induisent une période d'hésitation à communiquer et donc de non-dits ? Ces questionnements n'ont pas de réponse, mais méritent pour ma part d'être soulevés.

Au-delà des différents types de conflit, les éducateurs mentionnent également les différentes intensités de ceux-ci. Cinq personnes sur six expriment spontanément qu'ils sont généralement très explosifs. Comme dans ces exemples :

**Camille :** *Je n'ai pas accepté une sortie qu'il avait demandé parce que j'avais estimé que son comportement n'était pas adéquat cette semaine et qu'il ne méritait pas cette sortie. Mais là t'aurais dû voir, il s'est transformé, j'ai senti dans ses yeux qu'il était en train de péter les plombs quoi. Et ça n'a pas manqué il me disait « t'es qu'une grosse pute, t'es personne pour m'interdire de sortir, même mes parents ils ne font pas ça, j'espère que tu vas crever ». Et je sentais qu'il venait de plus en plus proche de moi et là j'ai appelé un collègue pour venir calmer le truc parce que je sentais que ça allait aller trop loin pour moi et pour lui. »*

**Jules :** *« On était en train de manger et un jeune voulait se resservir une troisième fois. Comme il est déjà en surpoids, on doit faire attention à son alimentation, du coup je lui ai dit que non, il avait eu assez de pâtes et que s'il avait encore faim il pouvait prendre de la salade ou des fruits. Et du coup il a commencé à s'énerver à me dire qu'il allait quand même se resservir. Je me suis imposé et j'ai tenu ma position. Et alors là il a commencé à me pousser, à hausser le ton et devenir agressif dans ses propos, à m'insulter de tous les noms. Et tout d'un coup il a pris une espèce de louche et j'ai senti qu'il voulait me l'envoyer en pleine tête. Donc heureusement j'ai pu anticiper, et comme il criait, mes collègues sont venus et ont séparé le truc. Mais c'était un conflit assez intense oui. »*

Le type de conflit soulevé par les éducateurs est, « le conflit ouvert » (Picard & Marc, 2008, p.11). Il se manifeste et s'exprime par des mots et des gestes visibles. Lors de ce type de conflit, que l'on peut également percevoir comme un état de crise, une stratégie qui permet de le résoudre plus aisément et de passer le relais à un collègue. Cela permet de prendre de la distance entre les deux protagonistes et de faire redescendre la tension.

Toutefois, il ne s'agit pas de la seule manière de vivre le conflit. Picard & Marc (2008) nomment également les « conflits latents » (Ibid.). Dans ce cas, il n'est peu voire pas perceptible. Une professionnelle explicite ce conflit :

**Sara :** *« Ce n'est pas du tout quelqu'un qui communique bien sur ses conflits donc c'est très très compliqué de le régler car elle est inaccessible. Elle ne se laisse pas aller, on n'arrive pas à parler des choses parce qu'elle met une somme de choses en place pour pouvoir nous empêcher d'avoir accès à ses émotions, ses besoins, ses ressentis. Donc elle va dire qu'elle ne se sent pas bien, qu'elle est tremblante, qu'elle a mal au ventre. Donc on ne va bien sûr pas la forcer à faire des choses, comme ses tâches, mais tant qu'elle ne parle pas du problème*

*avec les tâches, avec ses ateliers, on ne peut pas les modifier, parce que nous notre objectif ça serait d'adapter tout ça à elle. De lui dire « si tu n'arrives pas à faire tes tâches, on va les enlever, par contre si tu ne nous en parle pas on ne peut pas le faire ». Mais là du coup, ça elle ne peut pas encore nous en parler. C'est un conflit qui lui appartient à elle. »*

Lorsqu'une personne accompagnée vit un conflit latent, il est très difficile pour le professionnel de trouver des stratégies afin de le gérer, d'apaiser l'utilisateur. Comme le dit Sara, la personne est inaccessible et il est difficile de communiquer avec elle. De ce fait, le professionnel se trouve dans une position d'impuissance tout en étant conscient du mal-être du bénéficiaire. Dans ce cas, une prise de recul, et un questionnement réflexif sur les raisons qui poussent le professionnel à vouloir résoudre ce conflit peut être intéressant.

#### 4.1.2.2 Outils utilisés dans la gestion de conflit

Lorsque les personnes interviewées se trouvent en conflit avec une personne accompagnée ou face à un individu en conflit, toutes disent utiliser ou du moins essayer d'utiliser des outils de communication, de reformulation et d'écoute.

**Olivia :** « Il y a un petit bout la communication, je dirais même la reformulation. Donc on est en conflit, on est en train de se dire des choses et on reformule pour pas que ça ait l'air ni agressif, ni brusque ni violent. Ça permet aux jeunes de mieux intégrer certaines choses. Et ça me permet à moi d'être sûre de bien comprendre ce que lui veut me dire. »

**Sara :** « On a dû être à l'écoute de ses besoins, de ses dires. Cette écoute, cette bienveillance et ouverture qu'on avait envers elle, ça a permis de comprendre ce dont elle avait besoin ici et maintenant. »

**Chloé :** « Pour la résolution de conflit, j'utilise des choses de l'école, la reformulation, le message JE, l'écoute active, je pense que c'est très important. Déjà d'écouter la personne, voir ce qu'elle a à dire, puis de reformuler, ce genre de choses. Après il y a aussi la CNV qui est quand même importante dans la gestion de conflit. »

Ce qu'affirme Sara rejoint en grande partie la théorie de la résolution non-violente du conflit selon Thomas Gordon (1918-2002). Selon lui, le conflit doit être gagnant-gagnant. Afin d'y parvenir, la recherche des fondements de chacun, en prenant en compte leurs besoins et leurs intérêts est essentielle. Une fois cela fait, les parties peuvent chercher toutes les solutions possibles afin de résoudre le conflit présent. Le choix de la meilleure solution se fera de manière négociée et raisonnée afin que tout un chacun soit gagnant.

Tous les professionnels interviewés ont exprimé que les outils les plus importants sont la communication, la reformulation et l'écoute. Selon eux, ces éléments permettent à la personne accompagnée de se sentir prise en considération et entendue dans ses besoins. Cela s'accorde avec Marc et Picard (2015) qui affirment que la résolution de conflit suppose « la reconnaissance de la légitimité du point de vue de l'autre. Elle implique enfin une capacité au dialogue faite d'ouverture, d'écoute et d'affirmation claire de ses positions » (Ibid., p.140). Nous pouvons donc affirmer que la résolution de conflit est influencée positivement lorsque les personnes impliquées utilisent le concept d'empathie.

Un autre caractère affilié à la résolution de conflit est la relation avec les personnes accompagnées. Les professionnels expriment que s'il y a un lien de confiance déjà établi avec la personne accompagnée au moment du conflit, celui-ci se résout beaucoup plus facilement.

**Sara :** « Le conflit il est totalement différent avec une personne qui vient d'être admise qu'avec une personne qui est là depuis un certain temps. Je sens qu'avec la personne qui est là depuis plus longtemps c'est plus simple de lui faire comprendre mon point de vue, qu'elle soit aussi à l'écoute de ce que moi j'ai à lui dire. Et du coup la communication est plus accessible, comme elle me connaît et qu'elle a un minimum confiance en moi elle sait que je ne suis pas en conflit avec elle pour rien. Alors je ne dis pas que c'est toujours simple mais je sens que le conflit est plus malléable, moins rigide. »

**Olivia :** « Le lien de confiance c'est un élément que je trouve vraiment important dans le conflit. Je le vois quand il y a un nouveau jeune sur le groupe, le conflit peut se passer de deux manières. Soit il est extrêmement explosif, voire violent car le jeune s'en fout totalement de la relation. Ou alors il ne dira pas tout et osera pas s'affirmer par peur de décevoir, de se montrer. Et ce n'est pas simple de mon côté de me positionner dans tout ça, c'est déstabilisant parfois même. (...) Ouais, avec les jeunes qui sont là depuis plus longtemps, par exemple ceux que je suis depuis 2-3 ans, il y a moins de non-dits, tout sort, alors pas forcément de la bonne manière mais au moins ça sort. Et ensuite, une fois calmes, bien évidemment, (rire) ils reviennent facilement s'excuser ou demander de discuter sur ce qui s'est passé. »

« Trouver la bonne distance consiste pour l'éducateur à établir une relation de confiance avec autrui, où chacun pourra avancer, en confiance et en sécurité, une part de lui-même, une part authentique, non dissimulée, non travestie de son rapport au monde. » (Dumont, J., 2010, p.152). La confiance est un élément important dans le déroulement d'un conflit. De la part de l'éducateur envers la personne accompagnée et inversement. Lorsque le lien de confiance est déjà existant, cela permet d'ouvrir la discussion, de ne pas être pris par les peurs, notamment la peur du rejet ou de la violence. L'utilisateur connaît son éducateur et sait pourquoi il entre en conflit avec lui. Et à l'inverse, l'éducateur anticipe les réactions de l'utilisateur et réussit plus facilement à trouver les mots, les gestes qui permettent de faire descendre la tension.

La notion d'authenticité est aussi relevée par les professionnels lorsqu'ils parlent des émotions dans le conflit. Trois éducateurs sur six ont stipulé que le fait d'être à l'écoute des émotions d'autrui, de ses propres émotions, mais également de se laisser vivre des émotions est fondamental dans le conflit.

**Jules :** « Alors ça revient un peu à ce que je disais avant dans le sens où pour moi il faut laisser vraiment vivre ses émotions. S'il est en colère il crie, il y a de la violence. C'est des expressions d'émotions du coup de les laisser sortir, les laisser vivre. »

**Camille :** « Quand je suis en conflit avec une personne je me laisse vivre les choses, c'est-à-dire que si je suis fâchée je me donne le droit de l'exprimer, si je suis triste c'est la même chose. Et si je me laisse ce droit-là, je le donne aussi à la personne que j'ai en face. Et si chacun peut exprimer ses émotions tout en gardant un certain respect du cadre, bien entendu, ça nous permet d'avoir une relation extrêmement authentique et moi je peux être congruente. En fait, si je m'énerve et que je montre que je suis énervée ou touchée, je montre à l'autre que je me soucie de lui, que je lui porte de l'intérêt. Sinon je suis lisse et ça ne me convient pas du tout, ça n'apporte rien dans la relation. »

**Alya :** « Mais émotionnellement t'es obligé d'être touché dans un conflit. Parce que souvent, le bénéficiaire il s'attaque à toi personnellement ou alors c'est tes valeurs qui sont bousculées. Et en fait je trouve que d'être touché comme ça, de le montrer, ça rend mon travail humain, parfois on ne sait plus quoi dire et c'est les émotions qui parlent. Moi je trouve ça bien. »



« Dire que le corps propre des émotions est social, c'est dire qu'il faut concevoir les émotions comme des formes de communication et de coordination entre les agents. » (Dumouchel, 1995, cité par Dumont, 2010, p.153). Ces propos rejoignent les dires des éducateurs qui attestent utiliser leurs émotions comme éléments de communication et de création de lien. En effet, l'expression de ses propres émotions permet de développer un lien de confiance authentique et congruent. Cela rend la relation plus humaine. « Les implications émotionnelles des éducateurs, loin d'être des variables parasites qui obèrent le professionnalisme, sont au contraire le gage de relations de communication authentiques, sans lesquelles il n'y a pas d'action éducative possible... » (Dumont, 2010, p.155). Toutefois, l'éducateur se doit toujours de respecter son éthique professionnelle. Il est important qu'il exprime ses émotions mais de manière raisonnée et professionnelle

De plus, l'empathie est aussi, selon les personnes interviewées, un élément permettant une résolution positive du conflit. Tous ne nomment pas directement ce concept, toutefois, les actions et postures professionnelles qu'ils ont partagées nous permettent de l'interpréter de cette manière.

Notamment dans ces exemples :

**Camille :** « Ce que j'essaie vraiment de faire, c'est d'essayer de les faire redire ce qu'ils sont en train de me raconter, qu'ils expliquent toute la situation (...) J'essaie vraiment de creuser par rapport à ça pour voir si c'est vraiment ça le problème ou si c'est autre chose. (...) souvent je dis quand même « ah bah vous avez bien fait de nous dire », tu vois, de rassurer le parent, de lui dire « je comprends, c'est énervant au bout d'un moment » (...) Donc je suis vraiment à l'écoute de ce qu'eux ont besoin de dire sur le moment, de reformuler pour comprendre si c'est vraiment ça le souci et la cause de leur émotion. Tout dans la communication finalement. »

**Olivia :** « Je trouve que la communication c'est un merveilleux outil pour la résolution. La communication empathique, moi j'aime beaucoup ne pas être d'accord parce que ça veut dire se fâcher d'une manière empathique. Ça c'est quelque chose qui me parle énormément, se fâcher de manière constructive et empathique. (...) C'est-à-dire être à l'écoute de l'autre, à l'écoute de moi-même, de questionner le jeune, de trouver la source du problème, comprendre ce qui se cache derrière le prétexte du conflit. Mais aussi de poser le cadre, de dire ce qui est ok ou pas ok. Mais de manière bienveillante et professionnelle. »

Nous pouvons percevoir derrière les expressions de Camille qu'elle fait preuve d'empathie envers la personne, elle reformule, essaie de comprendre ce qu'elle ressent. Elle valide ce que l'autre est en train de vivre et se met à sa place. Olivia énonce directement le concept « d'empathie », elle parle même de « communication empathique ». (Olivia, 2021) Par ces mots, elle explique qu'elle pose un cadre tout en entrant en communication avec le jeune afin de comprendre ce qu'il y a derrière le conflit. Ses propos peuvent être soutenus par ceux de Samy Mounir (2002) qui déclare que « le dialogue ne vise pas à convaincre ou à imposer mais à mieux comprendre » (Ibid., p. 516). Cependant « la difficulté de ce dialogue est qu'il dépend de l'écoute. Une écoute qui implique l'ouverture, la disponibilité affective et le risque d'être touché, altéré par l'autre sans pour autant perdre son intégrité » (Mounir, 2002, p.516). C'est-à-dire que le professionnel fait premièrement preuve d'une grande capacité d'écoute, il est conscient et d'accord de ressentir des émotions dans le conflit, cela afin d'entreprendre ce qu'Olivia appelle une « communication empathique » (Ibid., 2020).



#### 4.1.2.3 Impact dans la relation éducative

Selon les professionnels interviewés, le conflit comporte deux aspects dans la relation éducative. Dans un premier temps, il peut engendrer une consolidation de celle-ci et un effet positif dans l'accompagnement. Selon Picard et Marc (2015), le conflit « est souvent l'occasion d'aborder ce qui pèse sur la relation, d'éliminer les sources de discorde, de redéfinir les bases d'une nouvelle harmonie. Dans ce sens, il peut favoriser la régulation, l'évolution et l'ajustement des rapports entre les protagonistes. Il apparaît ainsi, au cœur des relations humaines, comme un élément souvent inévitable et parfois nécessaire » (Ibid., p. 130).

**Sara :** « Quand j'étais nouvelle dans l'institution, il y avait un résident qui, à chaque fois que c'était moi qui étais là il faisait un cirque pas possible, il était super excité, parlait fort, sautait dans tous les sens. Et je voyais bien qu'avec mes collègues ça ne se passait pas de la même manière. Donc dans un premier temps, j'ai dit calmement les choses, j'ai essayé de discuter avec lui, de comprendre son comportement mais ça n'a pas arrêté. Et un jour c'est allé trop loin pour moi, j'en ai juste eu marre de son comportement. Donc je me suis vraiment fâchée, j'ai pris une voix dure et sévère et je lui ai expliqué que j'en avais plus qu'assez de ce comportement. Il n'était évidemment pas très content de ma réaction donc il a commencé à hausser le ton aussi. Et après on a pris un peu de distance, j'ai été boire un café et quand il est revenu, il était beaucoup plus posé, calme. Et depuis, je te jure qu'il n'a plus jamais été comme avant. On a pu créer une relation de confiance mutuelle, il a commencé à venir se confier à moi, c'était impressionnant. En fait, je pense qu'il avait besoin que ce conflit pète pour que je lui montre mes limites et qu'il se sente sécurisé. Et c'est là que je me rends compte que le conflit ça peut être un moyen de trouver de la sécurité pour eux, de savoir qui on est en tant qu'humain. »

**Jules :** « Le conflit en soi je trouve ça bien, ça permet de faire sortir les choses, d'exprimer ce dont on a envie ou besoin et qu'on garde parfois en nous depuis longtemps. Ça a quelque chose de soulageant même parfois. Et ça permet aux jeunes de comprendre que même si on se fâche, même si on n'est pas d'accord et bien on est toujours là pour eux et que le conflit ne casse pas la relation. »

**Camille :** « Je pense que le conflit permet parfois d'exprimer un certain nombre de non-dits, il n'est pas négatif tant qu'il est fait avec bienveillance. Ça peut même parfois consolider la relation et le lien de confiance. La personne voit que même après un conflit je suis toujours là pour elle et ça, ça peut avoir un gros impact dans notre relation et comme j'ai dit avant, faire bouger les choses. »

Le conflit, même s'il est ouvert et explosif, est un élément permettant de consolider la relation, de la réguler. Il permet également de sécuriser la personne accompagnée, de lui montrer où sont les limites, nos limites. Les dires des éducateurs rejoignent ceux de Kohlrieser (2009) qui exprime que les conflits ne sont ni bons ni mauvais en soi. Selon lui, ils représentent un signe d'énergie et une source potentielle d'engagement. L'objectif de la gestion des conflits est de créer un environnement de coopération et une attitude de gain réciproque par la négociation, mais également d'établir et de maintenir la dignité de chaque personne et le respect mutuel. Le conflit permet également de trouver les meilleures solutions à un problème tout en préservant les relations entre les personnes impliquées dans le conflit, de créer et de maintenir des liens positifs. Nous comprenons alors que le conflit n'est pas un problème en soi. Il le devient si nous ne parvenons pas à le dépasser. Ce qui l'influence, c'est sa gestion ainsi que sa résolution.

Un élément important est le fait que malgré le conflit les professionnels sont « toujours là ». Cela démontre aux personnes accompagnées qu'un conflit ne coupe pas le lien, que nous avons le droit d'être en désaccord, de se fâcher sans pour autant mettre un terme à la relation.

Cependant, les personnes interviewées expriment également que le conflit peut être une rupture dans le lien avec les personnes accompagnées.

**Olivia :** « Il y a un jeune que j'accompagnais qui avait énormément de difficultés de relations. Et je crois que c'est le seul de toute ma carrière avec qui je n'ai pas réussi à rétablir le lien après un conflit. Entre lui et moi ça avait pété très fort pour des conneries, je n'étais pas d'accord qu'il mange un burger à 15h (rire), et il avait complètement vrillé, était devenu menaçant physiquement et verbalement. Enfin bref après on s'est séparé, quelqu'un a pris le relai pour apaiser les tensions. Alors moi je ne suis pas retournée tout de suite vers lui j'ai attendu quelques jours, et ensuite je suis allé parler avec lui pour poser les choses. Mais impossible d'entrer en discussion avec. Il ne voulait pas entendre quoi que ce soit de ma part, rien que le fait que je sois dans la même pièce c'était trop. Et honnêtement je n'ai jamais pu retrouver un lien avec lui. C'est probablement dû à son trouble mais c'est compliqué à vivre je trouve. »

**Chloé :** « Il y a une résidente qui est venue me parler de faits assez graves qu'elle a vécu chez elle. Elle n'en avait encore parlé à personne, et moi j'avais la corréférence, donc on passait beaucoup de temps ensemble et elle s'est livrée. Je lui ai laissé raconter tout ce qu'elle avait à partager et ensuite je lui ai dit qu'au vu de la gravité des faits j'étais obligée de transmettre l'info plus loin. Je n'avais pas le choix, mais elle s'est mise à pleurer, à me supplier de ne rien dire, mais je ne pouvais pas, en tant que professionnelle je ne pouvais juste pas quoi. Je lui ai expliqué les raisons de ma démarche mais impossible pour elle de comprendre, elle s'est énervée contre moi m'a dit que j'étais une traître. Et au fond, je comprends tellement ce qu'elle ressent. Depuis cet événement je sens qu'entre elle et moi c'est différent, elle ne me fait plus confiance, ne se confie plus. »

Dans certaines situations, le conflit peut péjorer la relation éducative. Si la personne accompagnée n'arrive pas à passer au-dessus de certains éléments passés qui l'ont touchée, la suite de l'accompagnement peut devenir compliqué. Dans l'exemple de Chloé, le conflit a créé une rupture du lien de confiance. Chloé a vécu un conflit intra-personnel entre son envie de maintenir le lien avec sa référée et respecter le code déontologique et éthique de sa profession. Parfois, les éducateurs ne peuvent pas entièrement répondre aux besoins de la personne accompagnée. Mais, ce n'est pas pour autant que Chloé n'a pas été empathique, elle s'est mise à la place de l'usager, comprenait ses besoins et ses ressentis et a été authentique et honnête avec elle. Cependant, le fait qu'elle soit tenue d'informer sa hiérarchie des éléments cités par la personne accompagnée était prépondérant. Les travailleurs sociaux sont émotionnellement impactés lorsque la relation éducative est péjorée par le conflit. Ces situations sont « compliquées à vivre » (Olivia, 2021).

#### 4.1.2.4 Mise en place des outils de gestion de conflit dans la pratique professionnelle

Les éducateurs estiment que la gestion de conflit se passe généralement bien. Ils utilisent des outils tels que la communication non-violente, la reformulation, l'empathie, la compréhension d'autrui et l'écoute active. Cela permet à la personne accompagnée de ne pas se sentir agressée ou jugée. Dans ce cas, le conflit s'apaise plus aisément. Nous pouvons faire ici le lien entre les outils utilisés dans la mise en place du concept d'empathie, ceux-ci sont entièrement similaires.

Comme dans cet exemple :

**Olivia :** « Et ça m'a permis sur le moment d'avoir un petit peu de recul, quand on est en conflit avec des jeunes, et je pense que ça on peut le transposer avec des personnes adultes, des petits, quand tu as, rien qu'un tout petit bout de recul au milieu de la situation, c'est très difficile on est bien d'accord, mais si on y arrive à voir qu'on est en train de lui annoncer une nouvelle de merde donc c'est clair qu'on ne peut pas avoir d'autre réaction, donc si on arrive à accepter ça, et ensuite décortiquer et discuter en disant « tu t'attendais à quoi après tes actes, c'est normal qu'on finisse par te donner cette sanction. » Et même après aller encore plus loin et lui dire que je

*comprends sa réaction maintenant. J'ai vraiment l'impression qu'au lieu que le conflit monte, ça le diminue ça ne veut pas dire qu'il va accepter avec les bras ouverts une décision comme ça, pas du tout, par contre, le jeune il ne va plus être en conflit avec toi directement, avec la personne qui lui annonce. Il va être en conflit avec la situation. Et ça change énormément les choses dans la relation éducative et dans l'accompagnement. »*

La prise de recul dans les moments de conflit permet à l'éducateur de se recentrer sur lui-même et d'effectuer un travail de décentration par rapport à la situation. Cela ne veut pas dire qu'il se désimplique mais qu'il arrive à prendre une vision plus éloignée afin de percevoir les enjeux de ses propres actions et dires.

En outre, un facteur relevé comme important dans la résolution positive du conflit selon trois professionnels sur six, tout comme Yvette Cantori (2016) est le facteur temporel.

**Sara :** « Je pense qu'il faut laisser le temps au conflit de se vivre, parce qu'on ne peut pas non plus forcer les choses. Je pense que quand quelqu'un se sent brimé, il a besoin d'avancer doucement »

**Jules :** « Je laisse le temps au jeune de redescendre, de se recentrer sur lui, de prendre du recul sur la situation. Ce qui est sûr c'est que je ne vais pas aller le forcer à parler alors qu'il est encore énervé, parce que là je vais envenimer le truc (rire). Et c'est vrai que des fois ils ont besoin de plusieurs jours pour reprendre le lien comme il était avant, mais ça c'est ok, tant que durant ces jours il est poli et respectueux avec moi j'accepte sa démarche. »

Laisser le temps à la personne accompagnée de vivre le conflit et de le gérer semble être un élément bénéfique à la résolution positive du conflit. Cela démontre également une prise en considération des besoins de l'usager et donc une forme d'empathie envers lui.

Bien que les conflits connaissent généralement une bonne résolution et gestion, les personnes interviewées affirment que certaines fois, cela n'est pas le cas. Certaines personnes accompagnées estiment qu'un conflit coupe le lien et les empêche de retrouver la relation éducative précédente. Il peut aussi arriver que les professionnels ne gèrent pas leurs propres émotions de manière adéquate, ce qui ne permet pas d'apaiser les tensions, qu'elles soient latentes ou ouvertes.

Comme dans ces exemples :

**Olivia :** « Oui son comportement il m'a fortement énervée, il était d'une méchanceté avec un autre jeune et ça j'ai vraiment beaucoup de peine à l'accepter. Et en fait dans cette situation c'est moi qui ai pété un plomb (rire). Je n'ai pas vraiment réussi à me contrôler, surtout dans mes paroles et le ton utilisé. Du coup j'arrivais plus à l'écouter, à prendre en considération, reformuler, etc. Je ne sais pas si c'est très professionnel je l'avoue, mais parfois il ne faut pas oublier qu'avant tout on est des humains, avec de réelles émotions et pas uniquement le bon professionnel qui fait tout juste. (...) Alors je dirais que je ne m'en veux pas mais que j'aurais peut-être pu faire autrement oui. »

**Sara :** « C'est difficile quand on est touché, triste ou en colère de contrôler tout ça pour répondre de manière professionnelle. Je sais que des fois je n'en ai pas été capable, j'avais juste plus envie de discuter avec cette personne parce que je n'avais pas envie d'entendre son avis, je ne me sentais pas prête à être à l'écoute. »

Lorsque les éducateurs n'arrivent pas à prendre le recul nécessaire sur leurs émotions, ils se trouvent en incapacité de répondre de manière adéquate et entièrement professionnelle. « Ne pouvant se distancier de ses émotions, chacun demeure donc centré sur ses propres réactions et s'avère à peu près incapable d'entendre le point de vue de l'autre. » (Marc, E. & Picard, D., 2015 p.137). Dans ce cas, les outils que les professionnels utilisent, dont la notion temporelle citée précédemment, sont nécessaires.

Mais aussi l'écoute de ses propres émotions, la posture réflexive car cela permet d'avoir une réflexion après coup autour de son accompagnement éducatif ainsi que sur ses propres ressentis. « La réflexivité est une démarche qui consiste à se tourner vers soi-même pour mieux comprendre autrui. » (Rullac, S. & Ott, L. 2010, p.416). Cela permet au professionnel de prendre du recul sur son implication dans la situation.

Les professionnels abordent également la notion de « contrôle ». Selon eux, lorsqu'ils n'arrivent plus à être empathique, qu'ils ont besoin de prendre du recul, ils estiment que cela se produit dans des moments où ils ne se contrôlent plus, où leurs émotions prennent le dessus. L'empathie est donc liée avec cette notion. Et lorsqu'un éducateur est empathique nous pouvons supposer qu'il est alors dans le contrôle de ses actions. Cela soulève un paradoxe entre la notion d'empathie qui demande de l'authenticité et d'être au plus proche de ses propres émotions, ressentis, tout en demandant de maîtriser cela.

#### 4.1.3 Conclusion de l'hypothèse 1 :

L'hypothèse<sup>1</sup> est soutenue par les dires des personnes interviewées. Tous les éducateurs et étudiants en éducation sociale sont unanimes. Ils affirment que lorsqu'ils sont en conflit avec une personne accompagnée, l'empathie est un très bon levier. Elle permet de prendre en compte les besoins, les émotions ainsi que les envies du bénéficiaire. Cette ouverture à l'autre démontre un intérêt pour lui et induit un sentiment de sécurité. Lorsque les éducateurs utilisent l'empathie dans un conflit, dans la majorité des situations, la personne accompagnée arrive plus facilement à redescendre dans l'escalade du conflit et à exprimer quel est son réel besoin caché derrière le conflit. De ce fait, la relation éducative se solidifie car l'usager se livre, se sent en confiance et comprend que l'éducateur est une personne bienveillante à son égard et à son écoute. La relation éducative est généralement aussi influencée positivement lorsque l'éducateur est authentique et congruent. Et pour cela, il est nécessaire que celui-ci soit à l'écoute de ses propres émotions et réalise un travail d'auto-empathie.

Il est important de préciser que d'être empathique durant un conflit ne veut pas dire tout accepter et ne pas s'énerver. Comme le dit Olivia (2021), c'est de se mettre en colère de manière empathique. Soit de manière constructive et bienveillante.

Une notion qui pourrait être ajoutée à cette hypothèse est celle d'auto-empathie. Il est tout aussi important d'être à l'écoute de l'autre que de soi-même. La relation éducative est d'autant plus soutenue si le professionnel est congruent et authentique. De ce fait nous pourrions reformuler l'hypothèse comme suit : **« L'utilisation de l'empathie ainsi que de l'auto-empathie lors de situations de conflits soutient la relation éducative car cela permet à l'éducateur d'être authentique, congruent et de comprendre ses émotions ainsi que celles d'autrui. »**

---

<sup>1</sup> Intitulé complet de l'hypothèse, C.F p. 19

## 4.2 Mise en pratique du concept d'empathie : différence entre éducateurs sociaux novices et expérimentés

### 4.2.1 Expérience professionnelle et relation éducative

Toutes les personnes interviewées ont avancé le fait que l'expérience professionnelle a un impact positif dans le travail éducatif des éducateurs. Selon elles, plus nous travaillons plus nous sommes capables de repérer des détails importants chez la personne accompagnée, tels que les expressions du visage ou la posture corporelle. Avec l'expérience il semble que nous sommes plus à même de réagir de manière appropriée aux besoins des usagers.

**Camille** : « Après un autre élément qui me permet d'être à l'écoute de l'autre c'est clairement l'expérience, ça a une influence énorme. Parce qu'on prend les choses différemment. (...) Et l'expérience ça me permet aussi de décoder beaucoup plus rapidement les codes, les signaux, les émotions, les comportements. Donc je peux être plus adéquate beaucoup plus rapidement. Après je fais aussi pleins d'erreurs, mais je suis beaucoup moins maladroite que quand j'étais une jeune éducatrice. »

**Chloé** : « Malgré le fait que j'aie peu d'expérience professionnelle, je vois déjà une évolution de ma part dans les relations avec les résidents. Je me sens plus à l'aise, je commence à développer ma propre identité professionnelle et à me créer mes propres stratégies d'accompagnement. Et comme je suis plus sûre de moi ça doit se ressentir. Alors je n'accompagne plus les mêmes personnes qu'au tout début de ma formation donc je ne peux pas réellement comparer. Mais en tout cas maintenant je sens que le lien de confiance est plus solide, plus stable. Et je sais que ça vient de moi un bout. »

#### 4.2.1.1 Différence dans les relations éducatives entre les professionnels et les étudiants

Selon les étudiants, leur manque d'expérience et le peu de temps effectué dans leur lieu de formation pratique a un impact important sur les relations éducatives avec les personnes accompagnées.

**Alya** : « Avec les éducateurs qu'ils connaissent bien ils savent que ce qu'ils disent c'est réfléchi, ils les connaissent mieux, peut-être que les éducateurs les ont aidés à d'autres moments, ouais, je ne sais pas ce qu'ils ont vécu ensemble mais ils ont un vécu. Alors que moi je suis là depuis pas longtemps, ils savent que je suis stagiaire et je le vois, ils me font moins confiance et s'appuient moins sur moi. »

**Jules** : « Il y a des liens où, des fois je l'ai vu, avec des collègues qui étaient référents où le jeune avait tendance à être plus "correct", moins dans la provocation. Alors des fois il y a un peu des conflits de loyauté parce qu'ils savent que c'est cette personne qui gère son budget par exemple. Mais avec d'autres collègues ils se permettaient plus d'exploser et avec moi c'était encore différent parce que j'avais une relation de court terme en tant que stagiaire. Je sentais que mon statut et le fait que je sois nouveau leur laissait penser qu'avec moi c'est cool qu'ils peuvent tout faire et tout se permettre. »

La distinction entre l'expérience et le statut de personne en formation est faible. « Le stage implique un positionnement professionnel particulier : ni étudiant, ni professionnel, le stagiaire se présente dans une posture pré-professionnelle. » (Jorro, 2011, p.77). Il est difficile de dire si c'est leur statut qui induit une différence marquée entre la relation éducative des personnes accompagnées avec leurs collègues ou si c'est le manque d'expérience des personnes interviewées. Les personnes accompagnées peuvent difficilement percevoir les étudiants non-diplômés et « fraîchement » arrivés dans l'institution comme quelqu'un de fiable. Il leur est difficile de distinguer si ceux-ci ont des compétences et sont légitimes et dignes de recevoir leur confiance. Cela car « Un individu peut en effet être considéré comme fiable à

partir du moment où il possède un certain nombre de compétences techniques et morales. » (Marzano, 2010, p.57). Le manque d'expérience peut alors inévitablement induire des réactions, paroles, actes parfois maladroits qui confirmeront aux bénéficiaires qu'ils ne sont pas encore fiables, contrairement à leurs collègues formés depuis plusieurs années. La relation éducative et plus particulièrement la relation de confiance sera inévitablement influencée. Mais c'est également par ce biais que la relation éducative se construit. Que l'éducateur soit diplômé depuis peu ou non, l'usager a besoin de temps afin de s'adapter, de faire confiance au professionnel.

En comparant les actions professionnelles sur le terrain entre les éducateurs formés et non-formés, une différence dans le positionnement professionnel est visible. Les étudiants interviewés affirment de manière spontanée que certaines fois, ils ont éprouvé de la difficulté à s'imposer, à se positionner, à trouver leur place auprès des personnes accompagnées. Cela a influencé certaines de leurs relations éducatives.

*Chloé : « J'étais un peu seule dans cette situation, je suis en dernière année donc on m'a laissé gérer beaucoup dans la coréférence, mais il y a des fois où je ne savais pas trop comment faire, donc j'ai improvisé sur le moment, j'ai fait ce que je pensais être le mieux pour elle. Je pense qu'elle a senti que je n'étais pas sûre de moi, donc ses réponses se sont faites en fonction de ça. Et au final ce n'était pas si mal ce que j'ai proposé, ma formatrice a complètement validé. Mais je pense que ça aurait été encore plus pertinent si j'avais été confiante. »*

*Alya : « Et avec le temps, quand je saurai que je sais ce que je dis, que je serai sûre de moi et que je pourrai tenir face aux jeunes, je saurai me positionner mieux. Quand j'aurai appris à me positionner et me dire « ce que je te dis là j'y crois à 100% et je sais que je ne vais pas lâcher » ça sera plus facile à gérer. »*

« En goûtant progressivement à la singularité des situations de travail, à chaque fois uniques et déterminées par des éléments spécifiques, le novice étend progressivement son expérience à des situations nouvelles. Il alimente petit à petit ses répertoires d'action sur lesquels il pourra ensuite prendre appui à partir de la comparaison des situations rencontrées. » (Mezzena, 2011, p.41). C'est avec l'expérience que l'éducateur devient plus sûr de lui. De plus, les étudiants soulèvent à plusieurs reprises qu'ils ne se sentaient pas sûrs d'eux dans des situations qu'ils ont vécues. De ce fait, la personne accompagnée ressent ce manque de confiance. Le professionnel n'adopte alors plus une posture entièrement sécurisante.

## 4.2.2 Expérience professionnelle et empathie

### 4.2.2.1 Construction de l'empathie des professionnels

Selon tous les professionnels interviewés, l'empathie est un concept qui peut se développer chez tout individu. Il se construit durant leur enfance et est inculqué par les valeurs familiales. D'après eux, les formations effectuées leur ont permis de mettre des mots sur des pratiques, des concepts. Mais également de leur donner des outils afin de les utiliser et de les gérer de manière professionnelle.

*Jules : « Honnêtement je pense que je suis déjà parti avec un bagage d'empathie avant ma profession. J'allais dire naturel mais aussi que j'hérite de ma famille, de mes parents. Et je dirais que ça s'est forgé dans les situations du quotidien. Alors pas forcément au niveau scolaire. Oui après, ce qui a aidé c'est de mettre des mots théoriques sur ce que je vivais. Je me suis rendu compte que ce que je faisais, vivais, c'est de l'empathie. »*

*Chloé : « Je pense que l'empathie ça fait un peu partie de ma personnalité, je ne sais pas où je l'aurais apprise mais je pense que ça fait partie un peu déjà au niveau de mes loisirs, du sport, on fait un travail d'équipe donc on s'entraide. Moi je pense que c'est depuis toute petite j'ai l'impression. Et peut-être l'éducation que j'ai eue.*

*(...) Alors peut-être que je l'ai apprise à la HES oui dans le sens appris la reformulation, la CNV, etc. avec le tu accusateurs. Alors peut-être que je le faisais déjà mais je ne savais pas nommer cette manière de faire. Alors oui dans un sens je peux dire que j'ai appris ça, l'écoute active et on voit que le fait reformuler aussi ça aide, de ne pas accuser la personne avec un tu. Je pense que ça, ça aide aussi. Et ça je ne connaissais pas du tout avant la HES. »*

Cela rejoint les dires de Serge Tisseron (2013) explicite en différents stades que la construction de l'empathie a un caractère inné. C'est-à-dire que chaque individu a en lui, dès sa naissance, les compétences nécessaires au développement de l'empathie. Toutefois, le contexte dans lequel il grandit influence de manière significative la construction de l'empathie.

#### 4.2.2.2 Expérience professionnelle et surinvestissement personnel et émotionnel

En comparant les dires des professionnels formés et des étudiants, une différence importante dans l'investissement personnel et émotionnel envers les personnes accompagnées est visible. Les personnes en formation expriment avoir, dans plusieurs situations, de la difficulté à se positionner dans leur accompagnement éducatif en raison de résonances émotionnelles, de sur-empathie ou de compassion.

**Chloé :** « Je suis quelqu'un qui se met à la place de l'autre, et parfois peut-être un peu trop, et du coup bah c'est des fois dur à gérer. (...) je vis les émotions à la place de la personne et je ne reste pas moi dans le fait de me mettre à la place de l'autre, je deviens carrément l'autre. »

**Alya :** « Je vis les émotions à leur place. Alors oui quand ils me racontent quelque chose qui est triste, j'essaie de comprendre ce qu'ils ressentent et pourquoi. Mais du coup c'est même plus que je le comprends, c'est que je le vis à leur place quand ils me l'expliquent. J'ai l'impression même des fois de ressentir une douleur dans mon corps, comme si c'était moi à leur place. »

**Olivia :** « Je pense qu'il y a encore quelques années, quand je débute à peine ma carrière professionnelle, cette situation m'aurait pris la tête, m'aurait presque donné envie de pleurer je pense, et j'y aurai pensé jour et nuit. Mais finalement, maintenant j'ai l'habitude d'accompagner des jeunes avec parfois des situations horribles, et quand même prendre du recul, rentrer chez moi en me disant que ce que le jeune vit ça lui appartient. En fait, je me dis que quand je suis au travail je fais de mon mieux pour les écouter, les aider, les accompagner, mais quand je rentre chez moi, je rentre chez moi. Je ne vais pas les aider en me bousillant la santé à essayer de trouver comment les sauver. Mais pour ça il m'a fallu quelques années pour en être capable (rire) et parfois ça m'arrive encore de le faire mais j'arrive plus vite à me raisonner, à couper un peu mes émotions, ou en tout cas à me dire, « ok ce qu'elle vit ça lui appartient ». »

En tant que travailleurs sociaux, nous sommes constamment confrontés à des personnes en difficultés et en souffrance. De plus, nous les côtoyons quotidiennement et il est inévitable de ressentir des émotions envers eux ou leurs situations. « Dans le travail socio-éducatif, comme dans la plupart des métiers où la relation humaine est mise en jeu de manière privilégiée, un risque souvent dénoncé est celui de la confusion entre le vécu de l'intervenant et celui des personnes avec qui il travaille, confusion souvent mise sur le dos d'une trop grande proximité que l'intervenant entretiendrait avec ceux-ci. » (Debras & Renard, 2008, p. 46). Durant les premières années d'expérience en tant qu'éducateur, les étudiants ont tendance à vivre les émotions des personnes accompagnées, de ressentir réellement leur douleur, leur tristesse. Grâce aux dires d'Olivia, nous pouvons comprendre que cette sur-implication s'estompe avec le temps et l'expérience.



**Sara** : « Au début de ma carrière, je crois que je venais d'être diplômée ou encore en stage je ne sais plus, il m'est arrivé plusieurs fois de pleurer à cause de situation qui se rapprochaient beaucoup de la mienne. Je ne savais pas du tout gérer les émotions que ça me procurait parce que je n'avais rien réglé chez moi encore. Et après voilà, petit à petit j'ai appris à mieux gérer, mieux me comprendre, me contrôler et à mieux travailler finalement. Et en étant tout le temps confronté à des situations difficiles on s'endurcit un peu, on est moins facilement atteint émotionnellement je pense. »

Cette éducatrice soulève qu'il a été plus difficile pour elle de gérer des situations qui se rapprochent de son vécu. Lorsque nous avons vécu ou vivons un événement similaire à celui des personnes accompagnées, cela a tendance à conduire vers une confusion soi-autrui. « Cette confusion peut prendre différentes figures et concerner différents registres du vécu – résonance émotionnelle positive ou négative, projection dans le vécu de l'autre. » (Debras & Renard, 2008, p.46). Lorsque cela se produit, nous ne sommes plus capables de prendre en compte la singularité de la personne accompagnée et donc d'être réellement dans la relation. Cela car notre point de vue et nos ressentis sont trop importants. Pour être en relation nous devons « veiller à une qualité d'investissement qui laisse place à la singularité du vécu de l'autre » (Ibid. p. 50).

Quant à la troisième éducatrice formée et au troisième étudiant, ils expriment ne jamais avoir eu de problème de sur-implication personnelle et émotionnelle. Au contraire, ils ont été formatés à ne rien montrer et à se couper émotionnellement lorsqu'ils étaient dans leur rôle de professionnel.

**Camille** : « C'est sûr que si tu m'avais posé cette question il y a plusieurs années, avant ma formation, je t'aurais dit « mais non, on est professionnel, on ne montre rien. » Alors qu'en fait, dans la relation c'est tellement important d'être transparent et authentique. »

**Jules** : « Moi je ne montre pas mes émotions aux jeunes. Je trouve que ce n'est pas la place pour ça. Et si je commence à être touché pour toutes les situations que je côtoie je vais vite finir en burn-out (rire). »

Camille a dû effectuer le travail inverse des autres professionnels, elle a dû apprendre à ressentir des émotions même dans le domaine professionnel afin d'être plus authentique et congruente avec les personnes accompagnées. « Au piège du surinvestissement et de la confusion entre moi et l'autre dans la relation professionnelle risque alors de se substituer celui lié à la mise entre parenthèses de ses vécus et ressentis et à une pratique systématique de la mise à distance de l'autre allant de pair avec le refus de tout investissement personnel dans la relation. » (Debras & Renard, 2008, p. 47). Le positionnement professionnel de Camille et de Jules en début de formation est très représentatif de cela. La différence entre ces deux personnes est la suivante : Jules n'estime pas qu'il devrait changer car il pense que son accompagnement doit se faire de cette manière-ci. Alors que Camille a pris conscience de cela et a pu évoluer sur cet élément.

En outre, les étudiants ont exprimé que lorsque les personnes accompagnées sont venues leur raconter des événements difficiles, ils n'ont pas toujours su réagir en prenant de la distance. Ils étaient pris par leurs émotions et ont agi en fonction de cela. Le manque de distance entre soi et l'utilisateur induit le fait qu'il y a « une forme de surinvestissement qui supprime en tout ou en partie la différence entre soi et l'autre, et diminue voire paralyse la capacité d'élaboration de la position d'accompagnement » (Debras & Renard, 2008, p.46). Comme dans cet extrait :

**Alya** : « En fait elle avait besoin que je sois là, que je l'entende, mais je ne pense pas qu'elle aurait eu besoin que je sois autant dans le « haan ma pauvre, je comprends tellement ce que tu vis et tout » Mais plus dans le « ok il



*s'est passé ça mais qu'est-ce que ça t'a fait ? Est-ce que tu penses que tu pourrais régler ça autrement ? » Je pense qu'elle a ressenti toutes ses émotions que je vivais à sa place, ou avec elle je ne sais pas. Donc elle s'est dit « ouais je suis bien dans cette position, je suis bien triste, c'est ce qu'il faut ressentir. » Donc je ne l'ai pas aidée et je ne pense pas que ça ait été bénéfique dans notre relation. »*

Le fait d'être touché émotionnellement peut provoquer ou alimenter un schéma de victimisation chez la personne accompagnée. De plus, cela ne permet pas de prendre du recul dans la situation, de faire preuve de réflexivité et de décentration. « Cette capacité de décentration nous semble être le processus qui permet de vivre l'expérience traumatique sans être psychiquement complètement envahi par l'émotion. » (Darnaud, 2012, p.123). Les éducateurs diplômés, contrairement aux étudiants ne semblent presque plus rencontrer de situations où ils n'arrivent pas à faire la part des choses entre leurs ressentis et ceux de la personne accompagnée.

### 4.2.3 Expérience professionnelle et conflit

#### 4.2.3.1 Expérience professionnelle et gestion de conflit

Deux des étudiants interviewés estiment ne pas être à l'aise avec le conflit et sa gestion. Ils expriment ressentir de l'appréhension face à certaines personnes accompagnées et ne pas apprécier être en conflit avec les usagers et/ou collègues.

**Chloé :** « Le conflit je ne suis vraiment pas pour. Après s'il doit en avoir il y en a mais j'évite un maximum. Je n'aime pas du tout ça, donc je fais tout pour qu'il n'ait pas lieu. Et si vraiment il doit avoir lieu je vais tout faire pour qu'il se résolve de manière positive, qu'on trouve un compromis. »

**Alya :** « Comment je me suis sentie face à ce conflit ? (Rire). Euh alors, pas très bien et assez stressée, par ce que la fille qui était en face, je l'appréhende toujours un peu. Je sais que quand elle se met à s'énerver elle s'énerve bien ! Et j'avais peur qu'elle me lance tout par terre, ce qu'il y avait sur la table. Je ne savais pas comment lui parler, j'avais trop peur qu'elle explose et que je ne sache pas gérer ça. (...) Finalement le conflit il a quand même pété, et je pense que ma posture n'a pas du tout aidé, au contraire, elle n'aurait pas eu besoin d'une personne qui flippe complètement. Elle aurait eu besoin de quelqu'un de rassurant qui l'aide à se sentir sécurisée. Et moi je lui ai apporté tout le contraire. »

Ces deux étudiantes ressentent de la crainte envers les conflits. Comme le dit Alya, elles ne peuvent pas adopter une posture sécurisante pour les usagers avec qui elles sont en conflit. Même si elles voudraient ne pas le montrer, cela se percevra au travers de leur non-verbal, de ce fait, les éducatrices en formation ne pourront cacher leurs peurs et insécurités. Ces insécurités personnelles ne vont pas permettre d'offrir aux personnes accompagnées un contexte et un environnement sécurisant car « comment peut-on offrir une relation sécurisante si l'on est soi-même dans une insécurité » ? (Schoch de Neuforn, 2007, p. 16). De plus, « assumer jusqu'au bout un conflit avec lui prouve au jeune qu'il est important pour quelqu'un, qu'il est vivant ! Repousser un conflit touche à la maltraitance, particulièrement avec des adolescents, à l'âge de la réactivation des souffrances et des conflits internes » (Cartry, 2010, p.128). L'attitude des deux étudiantes peut donc être désécurisante pour les personnes accompagnées, même si cela est évidemment involontaire.

Les professionnels diplômés ont également exprimé de manière spontanée leur peur du conflit dans leurs premières années de leurs carrières professionnelles. Comme dans cet exemple.

**Sara :** « Au début j'en avais peur, j'étais tétanisée quand je devais y faire face, mais aujourd'hui j'accepte qu'il y ait cette violence, parce que je trouve que le conflit peut être violent même si ce n'est pas une violence physique,

*juste le fait d'être en conflit c'est une coupure dans la relation, il y a des choses qui se passent qui sont importantes, aujourd'hui j'accepte ça parce que ça fait partie de la relation. »*

Sylvie Schoch de Neuforn (2007) exprime que pour se sécuriser soi-même cela demande du temps ainsi que vivre des expériences positives. C'est en faisant l'exercice de vivre des situations où nous nous sentons en insécurité que nous allons pouvoir travailler sur cet élément, sur la source de nos peurs. Lors de ces expériences, certaines seront positives et pourront nous conforter dans notre posture, dans notre identité professionnelle et, de ce fait, diminuer nos insécurités. « Un travail assidu conduit à se dégager des évaluations inhibantes, de trouver sa boussole intérieure et sa confiance. » (Schoch de Neuforn, S., 2007, p.31). Un travail personnel d'auto-empathie est alors nécessaire afin de modifier sa posture professionnelle dans la gestion de conflit. C'est-à-dire, « d'être en contact avec son expérience, avec une curiosité intéressée et sans jugement, à faire confiance à ce qui se présente à sa conscience » (Ibid. p.33). Cela permet d'être à l'écoute de ses propres ressentis et émotions, d'en comprendre la cause et de vaincre les pensées inhibantes contrôlées par le sentiment de peur.

#### 4.2.4 Conclusion de l'hypothèse 2

L'hypothèse<sup>2</sup> est soutenue par les dires des personnes interviewées. Nous avons pu voir que les étudiants sont généralement peu sûrs d'eux-mêmes, ressentent de la crainte dans certaines situations telles que le conflit. Ils ont également de la difficulté à prendre du recul dans les situations qui les touchent émotionnellement. Ces réactions mettent les étudiants dans une position d'insécurité. Celle-ci se fait ressentir chez les personnes accompagnées et exerce une influence souvent négative sur leurs relations éducatives. Les professionnels diplômés soulignent tous que dans leurs premières années professionnelles, ils réagissaient de la même manière que ce qu'expriment les étudiants. Nous pouvons considérer cela comme un processus normal qui demande un certain temps, de la réflexion et de la maturation avant son acquisition.

Un autre élément important est le travail personnel sur son vécu. Les éducateurs diplômés mettent en avant qu'il est important de régler ses propres problématiques. Une fois cela fait, la posture professionnelle envers les personnes accompagnées est plus vraie, plus authentique et moins fatigante émotionnellement. En effet, « pour accueillir l'autre là où il est, il s'agit donc sûrement de se décentrer mais nous pensons que, paradoxalement, cette décentration commence par un recentrement sur son vécu « brut », sur ce qu'on éprouve en situation relationnelle avec l'autre ou les autres » (Debras & Renard, 2008, p.50). Nous pouvons considérer que les étudiants n'ont pas encore eu le temps d'acquérir et de développer tout cela. C'est pour ces raisons que nous pouvons affirmer que l'expérience des éducateurs permet une meilleure mise en pratique du concept d'empathie. Ce qui influence inévitablement la relation éducative lors de situations de conflits.

La relation éducative n'est pas uniquement induite par le manque d'expérience de l'étudiant qui lui permettrait d'avoir une meilleure mise en place du concept d'empathie dans le conflit mais, aussi, avec leur expérience face au conflit. Les étudiants manquent de confiance en eux dans les conflits et ressentent une crainte face à celui-ci. Cela crée des insécurités personnelles qui sont, selon Tisseron (2013), des menaces de l'empathie.

L'hypothèse pourrait donc être reformulée comme suit : **« L'expérience de l'éducateur social influence la relation éducative car elle permet une meilleure mise en pratique du concept d'empathie et une meilleure gestion émotionnelle des conflits ».**

---

<sup>2</sup> Intitulé complet de l'hypothèse, C.F p.19

## 5. Conclusion

### 5.1 Réponse à la question de recherche

Rappelons ma question de recherche :

*En quoi l'empathie influence-t-elle l'accompagnement éducatif d'un éducateur dans les situations de conflits ?*

Tout d'abord, chaque professionnel possède sa vision de l'empathie. Chacun a une manière de l'interpréter et de la mettre en pratique dans ses actions quotidiennes. Tous affirment que ce concept fait partie des fondements du travail éducatif. Dans leur pratique professionnelle, les éducateurs font preuve d'empathie. Ils le font par le biais de l'écoute, de l'observation, de la reformulation et de la communication. Utiliser ces outils leur permet de comprendre ce que la personne accompagnée vit et ressent.

Avant la rédaction de ma recherche, je percevais l'empathie comme une « manière de faire » précise, une attitude très calme et posée. Puis, grâce aux recherches théoriques et au travers des entretiens effectués, j'ai pu me rendre compte que l'empathie prenait également en compte l'authenticité et la congruence du professionnel. Il ne s'agit donc pas uniquement de comprendre et d'être à l'écoute de l'autre mais aussi de soi. De ce fait, j'ai pu nuancer mon point de vue et apprendre que l'empathie peut être utilisée même lorsque nous sommes en colère ou triste. Ce qui est primordial est de pouvoir s'écouter soi-même et de prendre en compte l'avis de l'autre. L'empathie peut également se faire en prenant de la distance, car lorsque nous le faisons, nous nous écoutons et prenons soin de la relation avec la personne accompagnée.

Dans l'accompagnement éducatif lors de situations de conflits, l'empathie est un levier pertinent qui permet de désamorcer une situation conflictuelle. La personne accompagnée se sent écoutée et prise en considération. La communication est plus accessible et il n'y a pas ou peu de montée en symétrie. Le fait que l'éducateur soit auto-empathique permet de rendre la relation plus humaine et de consolider le lien de confiance avec l'utilisateur. En conséquence, celui-ci perçoit que le professionnel lui accorde de l'importance et est réellement soucieux par la situation qu'il vit.

### 5.2 Pistes d'actions professionnelles

Les éducateurs et les étudiants mettent en avant l'importance de la connaissance de soi. Il a été relevé à plusieurs reprises que la relation éducative ainsi que l'empathie lors de situations de conflits sont favorisées lorsque le professionnel est congruent et authentique. Pour ce faire, il me semble important de proposer des pistes d'actions professionnelles allant dans ce sens.

#### 5.2.1 Passer le relai à un collègue

Lors de situations de conflits, les émotions de la personne accompagnée ainsi que celles de l'éducateur sont fortes. Nous avons pu comprendre, tout au long de cette recherche, que lorsque l'éducateur est émotionnellement touché il n'est plus entièrement dans le contrôle et pourrait se faire emporter par ses émotions. Il paraît nécessaire que le professionnel puisse demander un relai à un collègue pour apaiser ses tensions intérieures afin de rester dans une posture empathique et bienveillante envers l'utilisateur. Prendre du recul sur une situation de conflit ouvert permet, tant au professionnel qu'à la personne accompagnée, de marquer un temps d'arrêt dans le conflit afin de faire redescendre la

tension. Dans le cas d'un conflit latent, cela permet à la personne accompagnée de pouvoir trouver une personne de confiance à qui elle peut se confier à ce sujet. Cette piste d'action a été évoquée par les personnes interviewées. Ils expriment les bienfaits de la prise de distance lorsque cela est possible.

### 5.2.2 Réaliser un travail personnel

L'objectif du travail personnel est de permettre aux éducateurs de travailler sur leur histoire de vie ainsi que sur des situations concrètes auxquelles ils ont été confrontés. Pour ce faire, ils peuvent entreprendre des supervisions individuelles. Celles-ci amènent à communiquer sur un conflit vécu. Le regard extérieur et la méthodologie professionnelle du superviseur pourra amener le professionnel à identifier ses propres ressources, à comprendre comment il fonctionne, quels ont été les éléments déclencheurs du conflit ainsi que ceux qui l'ont intensifié ou diminué. Se questionner sur ses propres pratiques professionnelles permet d'avoir une meilleure connaissance de soi et d'envisager une posture réflexive qui est perfectionnée par les supervisions. Les situations discutées durant les séances donneront l'opportunité aux éducateurs de trouver des stratégies afin d'améliorer leurs pratiques professionnelles ainsi que la connaissance d'eux-mêmes.

Un autre moyen de travailler sur son vécu est le développement personnel. Les professionnels peuvent lorsqu'ils en ressentent le besoin, entreprendre un suivi avec un thérapeute afin de régler leur propres schémas, traumatismes ou difficultés personnels. Cela peut se faire en amont d'une situation de conflit difficile ou après celle-ci. Effectuer un travail sur sa propre histoire de vie diminue les situations de résonance émotionnelle avec les personnes accompagnées et permet d'avoir un regard plus empathique, moins compassionnel, envers les bénéficiaires.

### 5.2.3 Tenir un journal émotionnel

Tenir un journal émotionnel permet à l'éducateur d'extérioriser les émotions vécues durant les conflits en passant par l'écriture. Cela met en lumière les éléments factuels et objectifs de la situation vécue. Ainsi, l'éducateur peut l'analyser et l'utiliser pour effectuer un travail réflexif. Il pourra également se rendre compte des émotions qu'il a ressenties ainsi que les éléments déclencheurs de celles-ci. Tenir un journal de bord permet d'acquérir une meilleure connaissance de soi et de ses réactions lorsque les émotions sont fortes durant un conflit. De plus, avoir conscience de ses émotions et les comprendre amène le professionnel à être plus empathique et auto-empathique. Durant ma formation pratique j'ai pu utiliser un outil que je trouve extrêmement pertinent qui est la grille d'Observation Direct du Comportement<sup>3</sup> (ODC)<sup>4</sup>. Cette grille permet d'identifier et d'analyser des faits objectifs selon plusieurs paramètres : Description des faits objectifs, informations complémentaires à la situation, hypothèses de compréhension, hypothèses d'action et ressenti au moment de la situation. Cet outil amène le professionnel à prendre conscience des éléments importants de la situation et offre un regard autocritique en envisageant des stratégies d'amélioration pour ses futures actions professionnelles.

## 5.3 Limites de la recherche

Selon moi, les résultats obtenus ne sont pas représentatifs de la réalité pour les raisons suivantes : Tout d'abord, j'ai interviewé des éducateurs et des étudiants que je côtoie dans le monde professionnel et au sein de la HES. Ce sont des personnes avec qui j'ai des affinités et, de ce fait, leur pratiques

<sup>3</sup> Inspirée par l'outil utilisé par l'Orif de Sion, 2020.

<sup>4</sup> Cf. Annexe 5 p. 53

professionnelles ainsi que leurs idées concernant la profession sont très proches des miennes. Il me paraît alors évident que leurs réponses correspondent aux hypothèses émises.

Une deuxième limite à ce travail est le nombre de personnes interviewées. Trois étudiants et trois éducateurs ont pu s'exprimer sur le sujet. Cet échantillon est trop faible et ne représente pas un point de vue général qui engloberait tous les travailleurs sociaux en éducation sociale. De plus, l'échantillon est très homogène. Il aurait fallu que je diversifie les genres en interviewant plus d'hommes.

Ce qui m'a également limitée est que l'empathie est un concept subjectif qui est difficilement observable. Chaque éducateur a sa propre vision et sa manière d'être empathique. Toutefois, je pense que les dires des personnes interviewées concernant l'influence de l'empathie dans la gestion de conflits m'ont permis de répondre à mes questionnements et de pouvoir envisager des pistes d'actions accessibles aux professionnels du travail social.

La dernière limite réside dans la sélection des concepts clés essentiels à ma recherche. L'empathie est un grand concept abordé dans de multiples ouvrages, cependant, beaucoup se contredisent ou amènent des détails supplémentaires. Lire abondamment de théories variées a permis d'enrichir mes connaissances à ce sujet. J'ai cependant éprouvé de la difficulté à trier toutes ces informations et garder uniquement les éléments essentiels.

Malgré ces quelques obstacles, j'ai aujourd'hui pris conscience de mes limites. J'ai confiance que cela me permettra de m'améliorer dans une prochaine recherche qui pourrait me sembler pertinente pour mon avenir. Aussi, je suis certaine que mon identité professionnelle en est déjà plus enrichie.

#### 5.4 Conclusion en lien avec la profession

Les éducateurs sociaux sont régulièrement confrontés à des conflits de divers types et intensités. Lorsque cela se produit, ils sont inévitablement touchés émotionnellement et personnellement. Cela influence leur capacité d'empathie. Les outils proposés ne permettent pas d'épargner les professionnels de cela mais leur permet de prendre de la distance et d'adopter une posture réflexive face aux conflits ainsi qu'aux émotions ressenties durant ceux-ci. De ce fait, ils sont plus à l'écoute d'eux-mêmes et d'autrui. Cela favorise leur capacité d'empathie et d'auto-empathie. J'espère que l'aspect du temps, lorsqu'il s'agit du développement de l'empathie ainsi que de l'auto-empathie, peut rassurer et encourager les futurs, les nouveaux et les professionnels expérimentés à poursuivre « leur travail » dans ce sens.

## 6. Bibliographie et webographie

### 6.1 Ouvrages

Cornette de Saint Cyr, X. (2007). Pratiquer la bienveillance par l'écoute active et la bienveillance. Saint-Julien-en-Genevois ; Genève-Bernex: Jouvence.

Dictionnaire le Robert . (1992). Paris : Dictionnaire LE ROBERT.

Dortier, J.-F. (2017, Juin). Empathie et bienveillance révolution ou effet de mode ? Sciences humaines L'empathie : jusqu'où se mettre à la place de l'autre?, 293, pp. 26-31.

Escot, C. (2017). Quelle place pour l'empathie dans l'accompagnement éducatif ?. Dans V. Becquet (dir.) & M. Corond, L'accompagnement social et éducatif : Quelles modalités pour quelles finalités ? (p.33-46). Paris, L'Harmattan.

GABERAN, P. (2003). La relation éducative. Ramonville Saint-Agne : ERES.

GABERAN, P. (2007) Cent mots pour être éducateur. Dictionnaire pratique du quotidien. Ramonville Saint-Agne : ERES

Kohlrieser, G. (2009). Négociations sensibles. Cessez d'être otage et reprenez la main ! Paris, France : Pearson Education.

Knüsel, R. (2010). Les risques du métier : La santé dans le travail social. Lausanne : Haute école de travail social et de la santé : EESP.

Luminet, O. (2013). Psychologie des émotions : nouvelles perspectives pour la cognition, la personnalité et la santé. Bruxelles : Do Boeck Université.

Olano, M. (2013). Le travail du care. Sciences Humaines. La fin de l'Homme?L'identité masculine. 249, p.222.

Picard, D. & Marc, E. (2008). Les conflits relationnels . Paris: PUF .

Postic, M. (2010). La relation éducative. Paris: Presse Universitaire de France.

Rouzel, J. (2014). Le transfert dans la relation éducative: 2ème édition. Paris : Dunod .

Rouzel, J. (2018). Chapitre 9. Éthique. Dans : , J. Rouzel, Le travail d'éducateur spécialisé: Éthique et pratique (pp. 173-207). Paris: Dunod.

Rosenberg, M. B. (2006). Dénouer les conflits par la communication NonViolente . St-Julien-en-Geneveois : Jouvence .

Rosenberg, M. B. (2016). Les mots sont des fenêtres (ou des murs) : introduction à la communication non-violente . Saint-Julien-en-Geneveois; Chêne-Bourg: Jouvence.

Rullac, S., & Ott, L. (2010). Dictionnaire pratique du travail social. Dunod.

S.a. (2006). Plan d'études cadre Bachelor 2006 Filière de formation en Travail social de la Haute Ecole Spécialisée de Suisse occidentale.

S.a. (2010). Code de déontologie du travail social en Suisse: un argumentaire pour la pratique des professionnel-le-s. Berne, Suisse: Avenir Social

S.a. (2020). Plan d'études cadre Bachelor of Arts HES-SO en travail social.

## 6.2 Documents tirés d'internet

Ballière, F. (2011). Un AS sur la corde sensible. *Le sociographe*, 36(3), 57-65.

Bernard, J. (2008). Bonne distance et empathie dans le travail émotionnel des pompes funèbres : L'analyse des interactions en milieu professionnel. *Journal des anthropologues*, 114-115(3), p.109-128 consulté le 10 octobre 2020 sur : <https://journals.openedition.org/jda/317?lang=en>

Bloom, P. (propos recueilli par Ulmi Nic) (2017). Empathie une passion qui tue. *Le temps*. Repéré à <https://www.letemps.ch/societe/empathie-une-passion-tue>.

Bouffard, L. (2017). Le bonheur, c'est les autres. *Revue québécoise de psychologie*, 38 (2), 101-126.

Cartry, J. (2010). Parole d'éduc. *Empan*, 80, 126-132. <https://doi.org/10.3917/empa.080.0126>

Cantori, Y. (2016). La face cachée des conflits: Comprendre, accepter, changer. Zurich: Jobindex media ag.

Châtel, V. & Roy, S. (2018). Un monde compassionnel ? *Cahiers de recherche sociologique*, (65), 7-22.

Darnaud, T. (2012). La résilience un outil systémique pour réfléchir. *Cahiers critiques de thérapie familiale et de pratiques de réseaux*, 48, 119-128. <https://doi.org/10.3917/ctf.048.0119>

Daval, R. (2008). Les fondements philosophiques de la pensée de Carl Rogers. *Approche Centrée sur la Personne. Pratique et recherche*, 8(2), 5-20.

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*, 1(1), 45-54. <https://doi.org/10.3917/pp.017.0045>

Dumont, J. (2010). Émotions et relation éducative. *Empan*, 4(4), 150-156.

Favre, D., Joly, J., Reynaud, C. & Salvador, L. (2005). Empathie, contagion émotionnelle et coupure par rapport aux émotions. *Enfance*, vol. 57(4), 363-382.

Girard, D. (2009) « Conflits de valeurs et souffrance au travail », *Éthique publique* [En ligne], vol. 11, n° 2, mis en ligne le 10 mai 2011, consulté le 11 octobre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/ethiquepublique/119>

Grimard, C. & Zwick Monney, M. (2016). Les capacités d'agir des travailleurs sociaux. *Pensée plurielle*, 43(3), 85-95.

Gros, F. (2012). Compassion. Dans : Monique Formarier éd., *Les concepts en sciences infirmières: 2ème édition* (pp. 108-110). Toulouse, France: Association de Recherche en Soins Infirmiers. <https://doi.org/10.3917/arsi.forma.2012.01.0108>

Golse, B. & Simas, R. (2013). L'empathie est-elle encore ce qu'elle était ? Point de vue psychanalytique. *Revue d'éthique et de théologie morale*, 277(4), 49-74.

Hochschild, A. (2003). Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale. *Travailler*, 9(1), 19-49

Jorro, A. (2011). Évaluation de l'expérience et enjeux de reconnaissance professionnelle. *Les Sciences de l'éducation - Pour l'Ère nouvelle*, 2(2), 69-83. <https://doi.org/10.3917/lse.442.0069>

Les normes sociales. (s.d.). Récupéré sur psychologie sociale.com :<https://www.psychologiesociale.com/index.php/fr/theories/normes/21-les-normes-sociales>

Marc, E. & Picard, D. (2015). Conflit et relation. *Gestalt*, 46(1), 129-142.

Marzano, M. (2010). Qu'est-ce que la confiance ?. *Études*, 1(1), 53-63. <https://doi.org/10.3917/etu.4121.0053>

Mezzena, S. (2011). L'expérience du stagiaire en travail social : le point de vue situé de l'activité. *Pensée plurielle*, 1(1), 37-51. <https://doi.org/10.3917/pp.026.0037>

Mounir S., (2003) « Penser l'ennemi ou le concept de la double empathie et son importance pour le dialogue en situation de conflit », *L'Autre* (Volume 3), p. 513-518.

Paul, M. (2012). L'accompagnement comme posture professionnelle spécifique: L'exemple de l'éducation thérapeutique du patient. *Recherche en soins infirmiers*, 110(3), 13-20

Pinel, J. (2001). Enseigner et éduquer en institution spécialisée : approche clinique des liens d'équipe. *Connexions*, n°75(1), 141-152.

S.a. (2019). Bachelor en travail social. Consulté en Juillet 2020, sur HES-SO//Valais Wallis : [https://www.hesge.ch/hets/sites/default/files/contribution/formation\\_de\\_base/Documents/travail\\_social/brochure\\_bachelor\\_travail\\_social\\_2019.pdf](https://www.hesge.ch/hets/sites/default/files/contribution/formation_de_base/Documents/travail_social/brochure_bachelor_travail_social_2019.pdf)

Schoch de Neuform, S. (2007). À propos de la sécurité dans la relation thérapeutique. *Cahiers de Gestalt-thérapie*, 21, 7-40. <https://doi.org/10.3917/cges.021.0007>

Tisseron, S. & Bass, H. (2011). L'empathie, au cœur du jeu social. *Le Journal des psychologues*, 286(3), 20-23.

Tudor, K. (2014). Les conditions thérapeutiques de Rogers : une conceptualisation relationnelle. *Approche Centrée sur la Personne. Pratique et recherche*, 2(2), 63-85.

Vasseur, A. & Cabié, M. (2005). La relation de confiance fondement de la résilience en psychiatrie. *Recherche en soins infirmiers*, 3(3), 43-49. <https://doi.org/10.3917/rsi.082.0043>

Zawieja, P. (2017, Juin). Quand la compassion rend malade. *Sciences humaines L'empathie : jusqu'où se mettre à la place de l'autre ?*, 293, pp. 32-35.

Zielinski, A. (2009). La compassion, de l'affection à l'action. *Études*, tome 410(1), 55-65.



### 6.3 Sources audio-visuelles

Rojzman, C. (2013). Les mots du conflit - Charles Rojzman à TEDxVaugirardRoad 2013. [Vidéo en ligne]. *TEDx Talk*.  
Récupéré de <https://www.youtube.com/watch?v=R9CnbulpJ0k>

Tisseron, S. (2013). L'empathie - Conférence de Serge Tisseron [vidéo en ligne]. *La cité des pratiques ANLCI Lyon*.  
Récupéré de <https://www.youtube.com/watch?v=M9Sj7N5fjpw>

## 7. Annexes

### Annexe 1 : Guide d'entretien pour les éducateurs formés

QUESTIONS	QUESTIONS DE RELANCE	INDICATEURS	RÉPONSES
Selon vous quels sont les outils qui permettent une bonne relation éducative avec les personnes accompagnées ?		<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'empathie</li> <li>• La bienveillance</li> <li>• L'écoute active</li> <li>• La communication non-violente</li> <li>• La compassion</li> <li>• La congruence</li> <li>• La réflexivité</li> </ul>	
Si vous deviez vous définir dans vos relations avec les personnes que vous accompagnez, que me diriez-vous ?		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienveillant</li> <li>• Congruent</li> <li>• Écoute des ressentis d'autrui</li> <li>• Empathique</li> <li>• Compassionnel</li> </ul>	
Pouvez-vous me parler du conflit dans votre travail ?	<p>A quelle fréquence êtes-vous confronté au conflit ?</p> <p>Le conflit a-t-il un impact dans votre accompagnement éducatif ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si oui comment ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fréquence du conflit</li> <li>• Type de conflit</li> <li>• Intensité du conflit</li> <li>• Outils de gestion de conflit</li> <li>• Impact du conflit sur l'accompagnement éducatif</li> </ul>	
Pouvez-vous décrire votre dernière situation de conflit avec un-e usager-ère ?	<p>Comment s'est-elle déroulée ?</p> <p>Quels sont les éléments qui ont permis la résolution du conflit ?</p> <p>Quels outils avez-vous utilisés ?</p> <p>Qu'auriez-vous pu faire de différent afin d'améliorer la gestion de ce conflit ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posture professionnelle</li> <li>• Communication <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reformulation</li> <li>- Validation</li> </ul> </li> <li>• Écoute des besoins de chaque personne</li> <li>• Remise en question</li> <li>• Réflexivité</li> <li>• Durée du conflit</li> </ul>	
Qu'est-ce qui vous aide lors d'un conflit avec un usager-ère ?		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La reconnaissance des besoins d'autrui</li> <li>• La reconnaissance des émotions d'autrui</li> <li>• L'empathie</li> <li>• Création de lien</li> <li>• Le soutien</li> <li>• La communication</li> <li>• Le questionnement</li> </ul>	
Être à l'écoute des émotions d'autrui, qu'est-ce que cela signifie pour vous ?		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être empathique</li> <li>• Comprendre l'autre</li> <li>• Être bienveillant</li> <li>• Questionner</li> <li>• S'intéresser à l'autre</li> </ul>	
Quels outils vous permettent d'être à l'écoute des émotions d'autrui ?	Qu'en est-il de l'empathie ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le questionnement</li> <li>• L'empathie</li> <li>• La communication non-violente</li> <li>• L'écoute active</li> <li>• La reformulation</li> </ul>	
Selon vous, quel est la place des émotions dans votre travail ?		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permet l'empathie</li> <li>• Fatigue émotionnelle</li> <li>• Dissonance émotionnelle</li> <li>• Permet l'empathie</li> </ul>	
Être empathique qu'est-ce que cela veut dire pour vous ?		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se mettre à la place de l'autre</li> <li>• Compréhension des émotions</li> <li>• Compréhension des besoins</li> <li>• Écouter</li> <li>• Prise de recul sur la situation</li> <li>• Réflexivité</li> <li>• Soutien psychologique</li> <li>• Soutien émotionnel</li> </ul>	

## Annexe 2 : Guide d'entretien pour les étudiants HES-SO

QUESTIONS	QUESTIONS DE RELANCE	INDICATEURS	RÉPONSES
Selon vous quels sont les outils qui permettent une bonne relation éducative avec les personnes accompagnées ?		<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'empathie</li> <li>• La bienveillance</li> <li>• L'écoute active</li> <li>• La communication non-violente</li> <li>• La compassion</li> <li>• La congruence</li> <li>• La réflexivité</li> </ul>	
Si vous deviez vous définir dans vos relations avec les personnes que vous accompagnez, que me diriez-vous ?		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienveillant</li> <li>• Congruent</li> <li>• Écoute des ressentis d'autrui</li> <li>• Empathique</li> <li>• Compassionnel</li> </ul>	
Pouvez-vous me parler du conflit dans votre travail ?	<p>A quelle fréquence êtes-vous confronté au conflit ?</p> <p>Le conflit a-t-il un impact dans votre accompagnement éducatif ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si oui comment ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fréquence du conflit</li> <li>• Type de conflit</li> <li>• Intensité du conflit</li> <li>• Outils de gestion de conflit</li> <li>• Impact du conflit sur l'accompagnement éducatif</li> </ul>	
Pouvez-vous décrire votre dernière situation de conflit avec un-e usager-ère ?	<p>Comment s'est-elle déroulée ?</p> <p>Quels sont les éléments qui ont permis la résolution du conflit ?</p> <p>Quels outils avez-vous utilisés ?</p> <p>Qu'auriez-vous pu faire de différent afin d'améliorer la gestion de ce conflit ?</p> <p>Comment vous êtes-vous senti durant ce conflit ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posture professionnelle</li> <li>• Communication <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reformulation</li> <li>- Validation</li> </ul> </li> <li>• Écoute des besoins de chaque personne</li> <li>• Remise en question</li> <li>• Réflexivité</li> <li>• Durée du conflit</li> </ul>	
Qu'est-ce qui vous aide lors d'un conflit avec un usager-ère ?		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La reconnaissance des besoins d'autrui</li> <li>• La reconnaissance des émotions d'autrui</li> <li>• L'empathie</li> <li>• Création de lien</li> <li>• Le soutien</li> <li>• La communication</li> <li>• Le questionnement</li> </ul>	
Être à l'écoute des émotions d'autrui, qu'est-ce que cela signifie pour vous ?		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être empathique</li> <li>• Comprendre l'autre</li> <li>• Être bienveillant</li> <li>• Questionner</li> <li>• S'intéresser à l'autre</li> </ul>	
Quels outils vous permettent d'être à l'écoute des émotions d'autrui ?	Qu'en est-il de l'empathie ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le questionnement</li> <li>• L'empathie</li> <li>• La communication non-violente</li> <li>• L'écoute active</li> <li>• La reformulation</li> </ul>	
Selon vous, quel est la place des émotions dans votre travail ?		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permet l'empathie</li> <li>• Fatigue émotionnelle</li> <li>• Dissonance émotionnelle</li> <li>• Permet l'empathie</li> </ul>	
Être empathique qu'est-ce que cela veut dire pour vous ?	Comment décririez-vous votre propre empathie ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se mettre à la place de l'autre</li> <li>• Compréhension des émotions</li> <li>• Compréhension des besoins</li> <li>• Écouter</li> <li>• Prise de recul sur la situation</li> <li>• Réflexivité</li> <li>• Soutien psychologique</li> <li>• Soutien émotionnel</li> </ul>	
Pouvez-vous me décrire une situation où vous avez utilisé le concept d'empathie ?	<p>Comment s'est-elle déroulée ?</p> <p>Comment vous êtes-vous senti ?</p> <p>Pensez-vous avoir trouvé la bonne distance avec la personne accompagnée ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se mettre à la place de l'autre</li> <li>• Comprendre les émotions de l'autre</li> <li>• Sympathie</li> <li>• Gestion des émotions</li> <li>• Prise de recul</li> <li>• Écoute active</li> </ul>	
Durant votre parcours, quels sont les éléments qui vous ont appris à être empathique ?		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cours suivi à la HES</li> <li>• Formation pratique</li> <li>• Apprentissage par essai erreur</li> <li>• Discussion avec des collègues</li> <li>• Discussion avec un formateur</li> </ul>	

## Annexe 3 : Grille de dépouillement d'entretiens pour les éducateurs

<b>Hypothèse 1 : Lors de situation de conflit, la relation éducative est soutenue par l'empathie qui permet la compréhension des émotions d'autrui</b>							
RÉSOLUTION DE CONFLIT		EMOTIONS		EMPATHIE		RELATION EDUCATIVE	
Personnes interviewées	Théorie	Personnes interviewées	Théorie	Personnes interviewée	Théorie	Personnes interviewée	Théorie

## Annexe 4 : Grille de dépouillement d'entretiens pour les étudiants

<b>Hypothèse 2 : L'expérience de l'éducateur social influence la relation éducative lors de situations de conflit car elle permet une meilleure mise en pratique du concept d'empathie</b>							
RÉSOLUTION DE CONFLIT		EXPÉRIENCE DU TS		EMPATHIE		RELATION EDUCATIVE	
Personnes interviewées	Théorie	Personnes interviewées	Théorie	Personnes interviewée	Théorie	Personnes interviewée	Théorie

## Annexe 5 : Grille d'Observation Directe du Comportement

Nom &amp; Prénom :

Date et heure :

Lieu :

Description des faits objectifs	Informations Complémentaires à la situation	Hypothèses Compréhension	Hypothèses Action	Ressentis sur le moment