

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

LA DIMENSION ÉMOTIONNELLE DU TRAVAIL. ÉTUDE AUPRÈS DES
TRAVAILLEUSES SOCIALES EN REGARD D'ÉPREUVES DE
PROFESSIONNALITÉ DANS LEUR PRATIQUE

MÉMOIRE PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN TRAVAIL SOCIAL

PAR
STEVEN DESBIENS

NOVEMBRE 2020

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.07-2011). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

Cette recherche est le fruit de plusieurs années de travail. Elle n'aurait pas pu aboutir sans l'aide et le soutien de plusieurs personnes. Je veux ici exprimer ma gratitude envers tous ceux et toutes celles qui m'ont offert leurs conseils et leur soutien pour mener ce mémoire à bon port. D'abord, je tiens à remercier Lucie Dumais pour la réalisation de ce projet. Par sa rigueur et la précision de ses commentaires, j'ai développé mes capacités de chercheur, dont la détermination, l'organisation, le sens de l'initiative et de la créativité. Merci d'avoir enrichi ma pensée, mes connaissances et soutenu mon projet.

Ma plus profonde reconnaissance va à David Lapierre, qui a été un précieux contributeur pour ma motivation tout au long de cette démarche. J'ai pu trouver auprès de lui les conditions qui m'ont permis d'établir un équilibre entre les divers aspects de ma vie professionnelle, familiale et personnelle. Le processus de recherche implique aussi son lot de découragement et de perplexité qu'il a su transformer en discussion stimulante par son écoute, son accueil et sa grande compréhension. Mille mercis David. La qualité de ce mémoire ne serait pas la même sans toi.

Je tiens aussi à remercier toutes les participantes pour leur ouverture, leur confiance et leur générosité. Avec votre contribution, j'ai pu parcourir des contrées qui m'étaient inconnues et approfondir plusieurs aspects complexes reliés au champ des émotions.

Je ne peux passer sous silence la minutie de mes réviseurs linguistiques David Brême et Émilie Dazé. Je vous remercie d'avoir rehaussé la qualité linguistique de ce mémoire.

Enfin, je remercie ma famille et mes proches pour avoir longtemps supportés mes absences. Sans vous, réaliser un projet d'une telle ampleur aurait été tout simplement impossible.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	i
LISTE DES FIGURES ET DES TABLEAUX.....	vi
LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES	vii
RÉSUMÉ	viii
INTRODUCTION	1
CHAPITRE I PROBLÉMATIQUE DES ÉMOTIONS.....	4
1.1 Éléments contextuels.....	5
1.1.1 Les émotions et l'univers du travail.....	6
1.1.2 La transformation des logiques d'action relationnelle.....	8
1.2.3 Les technologies de l'intervention sociale et la passion du travail	12
1.2.4 Les épreuves de professionnalité	14
1.2.5 L'exercice du travail social et la dimension de l'implicite	15
1.2 Qu'est-ce qu'une émotion ?	18
1.2.1 Les émotions et les sentiments.....	18
1.2.2 Les compétences émotionnelles : un système à cinq composantes	24
1.2.3 L'émotion comme logique d'action.....	25
1.2.4 Les règles et les émotions	26
1.2.5 L'émotion et l'évaluation de l'action.....	27
CHAPITRE II ÉPREUVES DE PROFESSIONNALITÉ ET COMPÉTENCES ÉMOTIONNELLES : VERS UN MODÈLE D'ANALYSE.....	31
2.1 Les épreuves de professionnalité	32
2.1.1 Les épreuves organisationnelles.....	33
2.1.2 Les épreuves émotionnelles	35
2.1.3 Les épreuves temporelles de la présence d'autrui.....	36

2.2 Type de compétences émotionnelles.....	38
2.2.1 L'identification des émotions propres.....	38
2.2.2 L'identification des émotions d'autrui.....	42
2.2.3 L'expression des émotions.....	43
2.2.4 La compréhension des émotions.....	45
2.2.5 La régulation des émotions.....	46
2.2.6 L'utilisation des émotions.....	49
2.3 Schéma conceptuel.....	51
2.4 Synthèse de chapitre.....	53
CHAPITRE III MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE	54
3.1 Stratégie générale de recherche.....	54
3.2 Instrument de la collecte de données	56
3.3 Recrutement et échantillon.....	57
3.4 Considérations éthiques	60
3.5 Type d'analyse de données	61
3.6 Limites de la méthodologie.....	64
CHAPITRE IV PRÉSENTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS	66
4.1 L'identification, l'expression des émotions négatives et leurs causes invoquées	67
4.1.1 La colère envers l'employeur.....	67
4.1.2 Les sentiments de frustration et d'irritabilité envers les collègues de travail.....	76
4.1.3 La peur envers l'utilisateur, les causes invoquées et les conséquences.....	84
4.2 Les tentatives réussies et échouées du travail émotionnel avec les usagers	89
4.2.1 La joie de bien faire son travail vis-à-vis de l'utilisateur	90
4.2.2 La compréhension des émotions	92
4.2.3 La régulation des émotions envers l'utilisateur.....	96
4.3 Synthèse de chapitre.....	103
CHAPITRE V ANALYSE DES RÉSULTATS DE RECHERCHE	104
5.1 Les émotions fortes ne sont pas quotidiennes.....	105
5.2 Les épreuves de professionnalité ne sont pas constantes.....	107

5.2.1 De la colère à la violence	109
5.2.2 De la frustration et l'irritabilité à l'usure professionnelle.....	115
5.2.3 De la peur et l'inquiétude à l'intégrité physique et psychologique.....	118
5.2.4 De la tristesse à la solitude.....	121
5.2.5 De la joie au travail émotionnel	123
5.3 Les travailleuses sociales ont des difficultés à identifier leurs émotions.....	124
5.3.1 L'identification et l'expression du corps	124
5.3.2 La régulation et les liens de confiance	125
5.3.3 L'utilisation des émotions et son déficit	127
5.4 La règle de sentiment consistant à s'ouvrir à quelqu'un, découvrir ses émotions et celles d'autrui ne s'applique pas universellement	129
CONCLUSION.....	133
ANNEXE A - Schéma d'entretien	137
ANNEXE B - Questionnaire sociodémographique.....	139
LISTE DES RÉFÉRENCES	140

LISTE DES FIGURES ET DES TABLEAUX

Figures	Page
Figure 1.1 Schéma conceptuel définissant les notions d'émotion et de sentiment	21
Figure 2.1 Questions de recherche et schéma conceptuel.....	52

Tableaux	Page
Tableau 1.1 Les émotions primaires selon différentes théories	19
Tableau 2.1 Lexique associé aux émotions de base selon Mikolajczak	41
Tableau 3.1 Caractéristiques sociodémographiques et professionnelles des participants.....	60

LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES

CJ	Centre jeunesse
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
NGP	Nouvelle gestion publique
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OTSTCFQ	Ordre des travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec

RÉSUMÉ

Bien qu'on dise depuis longtemps que les émotions devraient constituer une part retenue, mise à distance dans l'acte professionnel, depuis la fin du XXe siècle nous assistons à un « tournant émotionnel » tel qu'il est mis en avant dans la littérature scientifique et le monde du travail. Les émotions constituent une part importante dans les différentes pratiques d'intervention des travailleuses sociales¹; la position professionnelle est le produit de la gestion de ses émotions dans le cours de la relation d'aide (Boujut, 2005). Certains travaux tendent toutefois à démontrer que la dimension émotionnelle est non reconnue à l'intérieur de la production de services (Jetté, Lenzi, Dumais et Vaillancourt, 2016), ce qui a pour effet d'occulter son caractère utilitaire dans la pratique. À partir de ce constat et vu la rareté des recherches empiriques sur ce thème, le principal objectif de ce mémoire est de documenter la dimension émotionnelle du travail en identifiant les plus marquantes et afin de les articuler aux rapports vécus avec l'employeur/supérieur hiérarchique, les collègues de travail et l'utilisateur. Pour ce faire, notre mémoire adopte un cadre théorique postulant que des épreuves de professionnalité configurent l'exercice du travail social contemporain (Ravon, 2009). Il emprunte de plus une orientation sur des types de compétences émotionnelles, affirmant à l'instar de Mikolajczak, Quoidbach, Kotsou et Nélis (2009) que les émotions jouent un rôle crucial dans la fonction adaptative de l'être humain à son environnement.

Pour cerner la dimension émotionnelle du travail, des entrevues semi-structurées autour d'un schéma d'entretien ont été menées avec neuf travailleuses sociales, détentrices d'un baccalauréat ou d'une maîtrise en travail social et qui travaillent auprès d'une population dite multiproblématique dans les milieux publics et communautaires. Des analyses thématiques, compréhensives et qualitatives (Deslauriers et Kérisit, 1997) ont été réalisées à partir du corpus recueilli. Sur le plan thématique, cinq thèmes ressortent de façon prédominante : les répondantes produisent des énoncés sur de nombreux ressentis, mais peu spécifiques envers autrui, sur la colère envers le supérieur hiérarchique, sur la frustration et l'irritabilité envers les collègues, sur la peur et le sentiment de bien faire son travail envers l'utilisateur. L'analyse indique que les émotions négatives sont plus récurrentes face aux supérieurs hiérarchiques et aux collègues que celles positives qui sont davantage associées envers l'utilisateur. Plusieurs fonctions

¹ Une majorité de femmes s'est présentée au hasard lors du recrutement ce qui confirme l'utilisation du genre féminin aux fins d'une écriture fluide.

adaptatives ont été relevées notamment quand la peur assure l'intégrité physique dans les pratiques d'intervention avec des usagers. L'analyse dénote aussi que les écarts entre les attentes des professionnelles envers autrui et la réponse à ces attentes suscite des émotions fortes négatives.

Nous terminons par une réflexion sur la colère des travailleuses sociales et ce qu'elles font ou pas avec les épreuves du travail alors qu'elles ont des difficultés à identifier leurs émotions propres. La colère envers le supérieur génère de fortes réactions défensives et agressives démontrant une incapacité à utiliser adéquatement leurs émotions vis-à-vis de l'employeur. Dans ce contexte, comment les organisations du travail peuvent-elles reconnaître les émotions et développer ses composantes essentielles au travail de la relation d'aide ?

Mots clés : émotions, compétences émotionnelles, subjectivité, épreuves de professionnalité, organisation du travail, travail social.

INTRODUCTION

Chaque être humain possède d'innombrables ressources qui lui sont souvent inconnues. Le contexte familial, culturel et social dans lequel il vit possède ses propres règles et, pour s'adapter, il intègre certaines règles, par exemple : qu'il n'est pas bon d'exprimer certaines émotions, ni d'en avoir, ni de commenter celles qu'il ne comprend pas ou qu'on lui commande de faire. Il se transforme considérablement de sa naissance à sa mort en acquérant graduellement une certaine autonomie. La personne qui s'adapte à son environnement se transforme avec les exigences de la vie, qui changent avec le temps. Dès lors, la dimension émotionnelle fait partie intégrante des activités de la vie quotidienne entre les individus et les différents groupes sociaux, qu'elle soit intime ou insignifiante. Dans un tel contexte, les émotions n'impliquent pas un état statique dans lequel l'individu se moule définitivement au monde qui l'entoure. Elles sont plutôt comme un processus. Les recherches menées à la fin du XX^e siècle ont mis en évidence que les émotions remplissent un ensemble de fonctions indispensables à l'adaptation humaine. Les individus choisissant une profession liée à la relation (travailleuses sociales, psychologues, éducateurs spécialisés, psychoéducateurs, etc.) se confrontent particulièrement à la réalité de la sphère émotionnelle dans leurs actes professionnels. Ils doivent développer des compétences émotionnelles à manœuvrer avec toute la complexité des liens sociaux et posséder des « qualités humaines » tel que la capacité d'écoute et l'empathie qui sont reconnues comme des qualités de premières importances pour ces disciplines. De plus, la personnalité du professionnel joue un rôle essentiel dans la pratique : elle est un outil efficace et indispensable pour établir une relation de confiance.

Toutefois, des épreuves de professionnalité viennent troubler la relation d'aide. L'expansion des normes de performance et le développement de modalités d'action qui conviennent pour l'organisation amènent une reconfiguration de l'exercice du travail social (Ravon, Decrop, Ion, Laval et Vidal-Naquet, 2008). D'abord, l'auteur mentionne que le travail relationnel, qui ne se réduit pas à l'espace de la relation d'aide, est envisagé comme une succession d'épreuves de professionnalité, d'atteintes à l'exercice du métier, et de mises en place de stratégies collectives de défense pour s'en sortir. Ravon propose de distinguer deux types d'épreuves de professionnalité : l'épuisement dans la relation d'aide qui peut mener à une reprise de soi, et le ressentiment face aux prescriptions contradictoires qui porte notamment une demande de reconnaissance.

Le premier type d'épreuves lié à l'épuisement professionnel est problématisé de deux manières différentes. Le problème a commencé par être circonscrit, du côté de l'éducation spécialisée, à un « syndrome relationnel composé de trois dimensions : sentiment d'épuisement professionnel, tendance à la déshumanisation de la relation, diminution de l'accomplissement personnel » (Pezet-Langevin, Villatte et Logeay, 1993, p. 77). Le deuxième type d'épreuve a été plus récemment associé aux transformations des pratiques professionnelles liées à la rationalisation et à la division du travail (Moachon et Bonvin, 2013). Les travaux d'enquête menés par Ravon révèlent que les cadres d'action devenant contradictoires (complexification des procédures, empilement des dispositifs, extension du management), conduisent les professionnelles à dire qu'elles n'ont pas de mission claire ni soutien hiérarchique ni reconnaissance institutionnelle. D'ailleurs, nous émettons l'hypothèse que l'une des épreuves de professionnalité s'inscrit dans une non-reconnaissance de la dimension émotionnelle à l'intérieur des pratiques d'intervention du travail social contemporain.

Dans les années 2000 au Québec, la standardisation et la rationalisation des pratiques se sont imposées par les nouvelles formes de gestion publique (NGP) dans une optique d'une meilleure accessibilité et de l'efficacité des services, mais également dans une

volonté d'encadrer des personnalités et des pratiques hautement émotionnelles (Moachon et Bonvin, 2013). Dans un contexte de rationalité, de réformes et de rentabilité économique, les plaintes et l'indignation généralisée des intervenants indiquent un bouleversement dans l'exercice du métier et elles témoignent de la forte prédominance des émotions (Périlleux, 2016). Comme le souligne Ravon (2009), les plaintes surgissant du terrain sont dévalorisées par les supérieurs hiérarchiques car elles sont réduites à un discours subjectif des professionnelles. D'ailleurs, ces plaintes ne montrent pas systématiquement de signes apparents d'épuisement, car elles favorisent l'invisibilité du phénomène d'usure par des impressions subjectives sur des données objectives du problème.

Tout mémoire est fondé sur une intention. Dans le cas présent, elle vise à mieux cerner le concept d'émotion et à fournir une analyse sur les émotions auxquelles sont confrontées les travailleuses sociales et tout professionnel exerçant une pratique relationnelle. L'intérêt pour les émotions semble regagner du terrain, dépassant l'idée selon laquelle les émotions sont subies (Hochschild, 2003) et doivent être enrayées pour conserver une forme d'objectivité.

CHAPITRE I

PROBLÉMATIQUE DES ÉMOTIONS

Le règne des émotions traverse notre société contemporaine en revalorisant particulièrement la sphère subjective de l'individu et le champ affectif de la vie quotidienne. Cependant, même si les émotions reviennent sous les feux de la rampe, la compréhension des émotions demeure large et difficile à définir. L'engouement pour ce thème nous invite à repenser le concept d'émotion à la fois populaire et méconnu. La majorité des travaux de recherche liés à la dimension émotionnelle sous-tend une problématique s'inscrivant à l'intérieur d'une polysémie de termes et de modèles théoriques d'une part, et peut, d'autre part se résumer par deux notions antagonistes : la passion ou la raison. Ainsi, les conflits existants entre la passion et la raison impliquent dans la société contemporaine un départage entre les impressions subjectives d'un individu et la réalité objectivable de celui-ci. Actuellement, le monde du travail connaît des bouleversements puisque chacun, explicitement ou implicitement, fait référence à lui-même. Bien que des dispositifs objectivement conçus pour divers programmes sont déterminants dans leur application, derrière ces programmes se trouvent aussi une personne qui, vis-à-vis soi, détermine leur application : parler de soi, c'est aussi parler des émotions.

1.1 Éléments contextuels

Depuis environ 30 ans, les sociétés connaissent d'importantes mutations liées à la mondialisation, l'ouverture des marchés, l'accroissement de la compétition, la montée de l'économie du savoir, l'individualisme et le développement accéléré de la technologie qui ont changé la dynamique générale des rapports sociaux. À la fin du 20^e siècle, on assiste en Occident à l'émergence de nouvelles formes de revendications et de mouvements sociaux qui sont plutôt d'ordre existentiel et culturel que matériel et physique tel que vécu lors de la période ouvrière (Touraine, 2005). Actuellement, le monde du travail éprouve des bouleversements dus aux nouveaux modes de régulations puisqu'ils échappent aux anciens modes habituels qui, dans les sociétés industrielles, s'inscrivaient dans une lutte contre l'organisation taylorienne du travail. Sous les notions de l'émancipation de l'individu, l'affirmation des identités, l'indignation et le mépris, le déplacement des plaintes du registre de l'avoir au registre de l'être entraînent de nouvelles difficultés, tant sur le plan personnel, organisationnel que professionnel parce qu'elles laissent place aux notions plus subjectives de l'être humain. La souffrance qui résulte de ces transformations a largement été investiguée, notamment dans le monde du travail où l'on dénonce et réduit l'usure professionnelle à l'accroissement de la performance, à l'effritement du tissu social, et aux nouveaux modes d'organisation post bureaucratique et de gestion (Laval et Ravon, 2005). Ces éléments d'analyse utile et pertinente n'ont toutefois pas permis de révéler la place des émotions et les mécanismes d'adaptation à faire face à ce nouveau registre de la subjectivité amenant des contradictions et des injonctions paradoxales chez l'individu contemporain.

1.1.1 Les émotions et l'univers du travail

Les manifestations d'émotions sont considérées par certains acteurs sociaux comme des phénomènes perturbant l'exercice de la raison. Toutefois, les recherches menées à la fin du XX^e siècle ont mis en évidence le rôle crucial des émotions dans la fonction adaptative de l'être humain à son environnement. Les émotions facilitent ainsi la détection du danger (Ohman, Flykt et Esteves, 2001), préparent l'organisme à faire face à une série de situations (Frijda, 1986), accélèrent et orientent les processus de prise de décision (Bechara et Damasio, 2005), guident les interactions sociales (Keltner et Kring, 1998) et améliorent la mémoire des événements importants (Luminet et Curci, 2009 ; Phelps, 2006). La notion de compétence émotionnelle, découlant des travaux issus de l'intelligence émotionnelle en psychologie, porte un regard dynamique sur les émotions positives et négatives en démontrant que les émotions sont fondamentalement adaptatives (Damasio, 1994, Oakley et Johnson-Laird, 1987), comparativement à d'autres qui suggèrent que les émotions sont au cœur de nombreux problèmes et désordres psychologiques (Philipot, 2007 ; Power et Dalgleish, 1997).

Il convient alors de prendre en compte une analyse de la pratique centrée sur la dimension émotionnelle du champ de l'intervention sociale. Cette dimension affectant les sphères psychologique, sociologique et physiologique de l'individu influe sur les attitudes, les perceptions, les relations sociales et les actions qui sont ressenties dans le temps et dans la durée. Le Breton est éloquent dans son ouvrage *Les passions ordinaires. L'anthropologie des émotions* (2004b) lorsqu'il définit les émotions comme :

[u]n fil continu plus ou moins vif ou diffus, changeant, se contredisant au fil du temps et selon les circonstances. Leur tonalité psychologique s'accompagne parfois de modifications viscérales et musculaires, d'un changement de regard sur le monde, d'une résonance significative dans la relation aux autres. Impliqué dans ses actions, ses relations aux autres, aux objets qui l'entourent, à son environnement, etc., il est en permanence affecté, touché et éprouvé par les événements. (Le Breton, 2004, p. 91)

Un aspect à considérer avec les émotions correspond aux attitudes et aux styles propres des individus. Demailly (2008) indique que ces aspects sont une manière d'être et de faire spécifique aux cadres sociaux, d'un éthos professionnel et d'une histoire de vie psychique singulière influençant la façon d'aborder les émotions. Dans le champ de l'intervention sociale, certaines attitudes sont plutôt observées comme dénonciatrices par rapport aux techniques du social car elles sont perçues en tant qu'outils de pouvoir, de manipulation et de domination. Néanmoins, si cette position s'enracine dans un esprit critique, si elle est capable de démontrer des dispositifs particuliers et d'en montrer les enjeux de pouvoir concret (Demailly, 2008), elle ne traite pas le fait que les techniques du social sont aussi, en même temps que des instruments de domination, des moyens de connaissance et des moyens de coopération et d'action collective.

L'acte relationnel étant au cœur du travail social, les praticiennes sont confrontées à une négociation constante du cadre relationnel par lequel elles feront leur travail d'intervention. Les prochains chapitres illustrent de nouvelles configurations, notamment dans la dispensation de service et dans l'exécution des tâches par la transformation du citoyen en sujet et par des demandes relationnelles plus symétriques. Ces bouleversements dans l'exécution des tâches soulèvent des ressentiments par de nombreux récits d'indignation au sein de la discipline témoignant de la forte prédominance émotionnelle.

Une autre transformation apporte le ressentiment : il s'agit du management organisationnel. Périlleux (2016) identifie un sentiment de désarroi éprouvé par les intervenantes et les usagers face à la diminution des ressources, diminution qui affecte directement leur pouvoir d'agir. Comme le rappelle l'auteur, le sentiment de désarroi et le ressentiment prennent forme dans les contraintes et les empêchements provenant des hiérarchies, mais expriment également d'autres formes telles que des contre-pouvoirs au sein des institutions afin de prendre une place dans un monde de plus en plus intersubjectif. Actuellement, les ressentiments soulevés dans divers récits de la

pratique s'associent aux transformations de l'organisation du travail et aux notions de performance, d'efficience et d'optimisation, ce qui résulte, selon Le Guillant (2006), en « des rêves déçus et de la dure désillusion de celui qui pensait réparer le monde et se retrouve devant un empêchement de penser et d'agir ». Selon Moachon et Bonvin (2013), l'utilisation des indicateurs de performance pose un problème en raison d'une valorisation démesurée des aspects quantitatifs dans des activités à dominante relationnelle où l'on se réfère à un travail comme l'écoute, l'accompagnement et le sens de la situation qui ne sont pas des notions aisément mesurables.

La dimension émotionnelle se trouve au cœur des relations sociales et elles permettent d'établir un climat affectif pour les nombreuses rencontres effectuées dans le cadre professionnel. Les émotions sont alors issues 1) de l'histoire personnelle de l'intervenante 2) des cadres sociaux (règles, normes, statut ou prestige) de sa profession ou de son métier, 3) de l'évaluation de la situation entre les personnes, soi et autrui, notamment dans la relation intervenant-usager.

1.1.2 La transformation des logiques d'action relationnelle

Doucet et Viviers (2016) définissent les « métiers relationnels » comme : « une activité transdisciplinaire d'aide ou d'accompagnement de personnes en situation de vulnérabilité, que ce soit au travers de transactions adaptatives, émancipatrices ou encore d'une quête de sens. » (p. 1) Doucet et Viviers précisent que le contexte actuel amène des questionnements sur les activités de travail et qu'une démarche de réflexion avec les professionnelles est nécessaire, car les réorganisations vécues au sein des professions amènent de nouvelles conduites et des épreuves du travail.

Doucet et Viviers (2016) soulignent que l'idée de « *métier* » s'inscrit dans un discours commun d'action qui est passé de concept quotidien chez les professionnels

(psychologues, conseillers d'orientation, organisateurs communautaires, psychiatres, travailleuses sociales, etc.) à un concept scientifique en usage dans les études du travail. Cette analyse rejoint celle qu'on fait d'autres auteurs (Clot, 2008 ; Dejours, 2007 ; Demailly, 2008 ; Doucet, 2016 ; Viviers, 2016). Quant au mot « relation », il désigne ce qui se trouve au centre de l'éthos du métier, c'est-à-dire l'action de « travailler la relation » avec les sujets que les praticiennes rencontrent dans le cadre de leur travail (Doucet et Viviers, 2016, p. 2).

Ion (1998) mentionne que prendre soin des personnes c'est d'abord considérer la relation qu'on établit avec elles. Dans ces circonstances, la relation devient l'objet même de la pratique ce qui construit des pratiques relationnelles singulières. L'auteur souligne que le travail relationnel est perçu comme le cœur du travail social, au sens où la relation est devenue l'objet central de la pratique. Boujut (2005), ajoute que le travail social s'appuie sur des actes relationnels et émotionnels surgissant au cours de l'écoute, des attentes d'aide qui sont formulées et les solutions apportées (Boujut, 2005). Pour mieux comprendre cette configuration relationnelle, Ravon et al., (2008) évoquent trois perspectives à prendre en considération.

Premièrement, l'émergence de la figure de l'utilisateur transforme les représentations classiques du champ du travail social. En France, Ravon et al., (2008) se réfèrent à la politique de la petite enfance qui est un segment de l'intervention sociale se trouvant historiquement dans une position singulière. À partir des années 60, une nouvelle problématisation sociale se construit quant à la question de la garde d'enfants et des modes de socialisation de la « petite enfance ». Cette transformation s'inscrit dans le contexte des trente glorieuses et de l'entrée massive des femmes dans le monde du travail. Cette question de la garde d'enfants a créé des formes d'action sociale fortement investies par la société civile. Conséquemment, dès la fin des années 1960, il y a une émergence des dispositifs d'analyse de la pratique comme étant contemporaine de la professionnalisation de l'action sociale et éducative (Ravon et al., 2008).

Dans les années 1990, un ensemble d'initiatives d'usagers revendiquent de nouveaux principes comme la diversification de modes d'intervention et l'accueil d'enfants « malades ». Les revendications visent une meilleure souplesse à la réception des demandes d'aide et l'introduction de la notion d'urgence : « il s'agit de contenir les affects qui accompagnent le maniement difficile de la relation d'aide, tout en rendant les professionnels sujets de leurs pratiques » (Ravon et al., 2008, p.116).

Ravon et al. (2008) proposent l'hypothèse selon laquelle ces dispositifs se sont prolongés jusqu'aux années 2000, résultats des transformations des années 1980 à l'égard des processus de décentralisation, de rationalisation, de division et de singularisation du travail social. Les dispositifs de soutien aux professionnelles s'en trouvent profondément bouleversés : ce n'est plus seulement à partir de leur pratique que les travailleuses sociales construisent leur autonomie professionnelle, mais à partir de leur personne tout entière.

La deuxième perspective permet de comprendre que ces changements entraînent de nouveaux besoins et font émerger différents acteurs dits de proximité. Ces acteurs de proximité provenant du champ de la petite enfance investissent la société civile et ils constituent le champ de façon diversifié : usagers, familles, professionnels ou en voie de professionnalisation, bénévoles, syndicalistes, voisins et élus locaux s'interrogent sur l'action collective. Comme le mentionne Laville (2007), cette configuration de la proximité amène un nouveau sens à l'action car il s'oriente sur le vécu quotidien et ordinaire partagé localement sur un même territoire.

La troisième perspective indique que les interrogations découlant de ce nouveau sens collectif ont eu des conséquences sur les types de profession, la qualification et les compétences à développer pour répondre à une nouvelle structure. Tronto (2007) mentionne que ces nouveaux professionnels se constituent un espace de pratique entre

le soin et le prendre soin. Au fil du temps, le déploiement de ces professions à l'intérieur des dispositifs dits de « proximité » conduit les pratiques vers l'élaboration réciproque de l'offre et de la demande de services amenant une certaine confrontation aux familles et aux associations de droits d'usagers (Ravon et al., 2008) :

Face à cette nouvelle posture, les professionnels expérimentent des modes de relations avec eux selon des modalités de rencontre plus vivante, mais aussi plus difficile et parfois conflictuelle où ils apprennent à tenir des relations plus symétriques et réciproques. Un changement de perspective s'esquisse par rapport à une conception plus traditionnelle où un professionnel expert fait face à un usager profane. Ces nouveaux modes de rapports avec les utilisateurs de services se nouent dans une pratique différente de l'accueil, mais aussi dans des espaces de débats plus politiques à travers lesquels se redéfinissent des innovations de services possibles ou des anticipations de services souhaitables. Bref, les services ne fonctionnent plus selon la seule logique des professionnels (p. 20).

Les travaux de Demailly (2008) mettent en lumière d'autres secteurs qui contribuent à de nouvelles conduites et épreuves du travail. Ces logiques émergentes développent de nouvelles représentations du métier. L'émergence de l'usager comme figure principale du « destinataire de l'action professionnelle » redéfinit considérablement le travail relationnel (Demailly, 2008). Personne singulière à considérer dans toute sa dignité, consommateur de biens et de services, l'usager a des droits et peut, le cas échéant, les exercer, les manifester et intervenir sur les décisions des organisations et des professionnelles. Cette conception égalitaire de l'individu et de l'usager construit des relations davantage symétriques dans les rapports professionnels-usagers-employeurs. Demailly (2008) rappelle que le professionnel doit composer avec des contraintes et des négociations lors de la rencontre qui révèle un exercice ardu. Dans ces circonstances, les intervenants doivent user de tact afin de bien mener leur intervention. En ce sens, Stengers (2003) souligne que l'activité consiste à « créer l'espace où l'autre pourra déterminer selon ses propres temps et ses propres modes la manière dont ce problème va, pour lui, se formuler et construire sa signification (p. 291) ». Demailly (2016) ajoute que :

Les usagers des systèmes de soin, y compris mental, échangent (sic) leurs informations sur Internet et, comparant notamment les effets secondaires indésirables des médicaments, les styles psychothérapeutiques et l'amabilité des médecins, provoquent l'agacement de ceux-ci... La relation de service devient ainsi une relation contractuelle, volontaire, négociée,

alors que la plupart des professionnels de la relation étaient habitués à travailler avec un assujetti (p. 55).

Ravon et Vidal-Naquet (2014) soulignent que l'utilisateur est défini à partir de ce qui se joue au moment même de l'intervention et qu'une négociation du cadre de la situation est l'un des premiers enjeux de l'action. Cette logique d'action individualisée et négociée est l'une des caractéristiques du travail social contemporain ayant pour conséquence un brouillage sur les frontières des logiques d'action. Dans un contexte où chaque individu construit le sens de leur action de façon singulière, il devient difficile de situer ce qu'il convient de faire dans le travail. Ces nouvelles logiques d'action professionnelles conduisent un pilotage non pas en amont, mais en aval car il s'éprouve et s'exerce sur place par l'intervenante. De nouveaux cadres d'action tentent de répondre en partie à cette nouvelle interaction entre les professionnelles et les usagers dont les éléments ne visent plus des conduites à promouvoir, mais des situations problèmes à partager, à discuter et négocier (Ravon et al., 2008).

C'est à partir de ces perspectives que différents acteurs du secteur de la petite enfance ont façonné deux notions : professionnalisme et professionnalité. Ces deux notions issues du mouvement de professionnalisation voire de spécialisation entraînent une différenciation de terme. Les auteurs (Ravon et al., 2008) portent leur attention sur la notion de professionnalité qui « permet d'interroger l'ensemble des compétences professionnelles mobilisées, sous le double point de vue de l'activité et de la subjectivité » (p.20).

1.2.3 Les technologies de l'intervention sociale et la passion du travail

La rationalisation des systèmes de production, la succession de réformes antérieures et les restrictions budgétaires qui affectent le travail social contemporain contribuent à

inscrire plus profondément l'intervention sociale dans le registre d'une efficacité technique en sous-estimant la valeur et l'efficacité de l'échange symbolique à travers les émotions et les relations. En France, comme le soulignent Benelli et Modak (2010), le processus de professionnalisation dans lequel le métier de travailleuse sociale est entré n'est pas sans ambiguïté puisqu'il tire l'essentiel de son identité et de son action professionnelle dans l'accompagnement et l'empathie. Ravon et Vidal-Naquet (2016) met en contexte que l'épreuve de professionnalité auquel les travailleuses sociales font face est centrée sur les troubles éprouvés au sein de l'action elle-même, lorsque ces professionnelles font état d'une grande perplexité face à l'incertitude des situations rencontrées, parce qu'elles n'arrivent plus à discerner au juste ce qu'il convient de faire (Ravon et Vidal-Naquet, 2014).

Demailly (2008) mentionne que les métiers relationnels se situent dans un manieiment où la relation est l'essentiel du travail se déployant à l'intérieur de divers espaces. Ces métiers peuvent s'inscrire à l'intérieur de services publics portés par des institutions au service de politiques publiques et sociales, dans le cadre de professions libérales prenant part dans une logique de soin médical et de santé mentale ainsi qu'au sein des entreprises privées et communautaires. L'une des thèses que défend Demailly (2008) est que, quel que soit le lieu d'exercice, ces métiers font l'expérience d'un mouvement de rationalisation. L'auteure précise que face à ce mouvement, les professionnelles contribuent également à la construction d'une rationalisation instrumentale. Dès lors, ils fondent une légitimité du travail professionnel et performant lorsque ce travail est évalué comme efficace et réussi.

D'une part, les professionnelles agissent selon une logique de type passionnel (Hirschman, 1980 cité dans Demailly, 2008) puisque qu'elles sont des individus affectifs connaissant la passion, les émotions et le surinvestissement du travail. Cette logique appartenant à l'irrationalité complexifie l'analyse classique du travail, car la question de l'irrationnel ne peut être qu'une science de bonnes raisons : l'individu a

toujours de bonnes raisons justifiées pour agir comme il le fait (Boudon, 1999 cité dans Demailly, 2008).

D'autres parts, le développement des métiers de la relation va de pair avec l'apparition de techniques qui formalisent la relation, qui rationalisent ou technicisent le travail de relation au sens où les professionnelles en explicitent les méthodes, qui ne concernent pas que l'interaction, car le travail de relation ne se limite pas à la tenue des interactions, mais comprend aussi leur préparation, gestion, planification, fructification, etc. On les appellera « techniques ou technologies du social ». Ce sont des techniques de la catégorisation d'autrui qui ont permis d'objectiver la relation, de créer des savoirs et savoir-faire transmissibles sur la relation. Dans le même ordre d'idées, la construction de guides et de standards de pratique est d'abord envisagée dans sa force de cadrage, mais aussi dans le but de diminuer l'incertitude, régler et régulariser l'interaction sociale de la pratique. L'esprit de la standardisation vise, également, l'économie pour les professionnelles à réinventer une solution à chaque fois pour donner du temps à des aspects plus créatifs et moins formels de l'action.

1.2.4 Les épreuves de professionnalité

Ravon et Vidal-Naquet (2016) évoquent que certains milieux de travail sont particulièrement affectés par ce qu'ils appellent l'épreuve de professionnalité. Les auteurs expliquent que les difficultés rencontrées par les professionnelles à l'intérieur des relations d'aide peuvent être considérées comme des « épreuves ». À ce propos, l'auteur se réfère à Danilo Martuccelli (2006) pour définir la notion d'épreuves de professionnalité : « au double sens d'éprouver une situation difficile et de faire la preuve de ses capacités à faire face. » (Ravon, 2009, p. 62). En se référant à cette définition, il introduit la notion « éprouver » qui renvoie directement à la dimension émotionnelle. Ceci indique que le champ du travail social est particulièrement affecté

puisqu'il réfère au développement de compétences émotionnelles et relationnelles pour faire face aux épreuves du travail.

Selon Ravon (2009), toute relation d'aide secrète une charge émotionnelle qui peut aller de l'empathie à l'indifférence, au dégoût, à la violence ou même jusqu'à la haine. « L'écoute qualifiée (la professionnalité de l'intervenant) suppose de mettre au travail ces affects, pour les contenir ou les mettre à bonne distance, de manière à prévenir l'épuisement professionnel (le burn out) ou, à tout le moins, en faire un levier pour l'action (p. 116) ». Ravon et Vidal-Naquet (2018) invitent à considérer les épreuves de professionnalité non seulement comme une conséquence qui éprouve les professionnelles, mais qu'elles ont aussi pour effet de bousculer leur professionnalité, tant positivement que négativement. Les travaux d'enquête menés par ces deux auteurs soulèvent plusieurs types d'épreuves s'enchevêtrant les unes aux autres. Citons quelques-unes de ces « épreuves » comme les épreuves émotionnelles, les épreuves organisationnelles, les épreuves politico-éthiques et l'épreuve temporelle de la présence d'autrui. Ravon et Vidal-Naquet (2018) soulignent que de telles épreuves se combinent ou non, se renforcent mutuellement ou se neutralisent. L'incertitude est en quelque sorte centrale dans ces épreuves, mais ne sont pas forcément négatives et perçues comme des expériences douloureuses ou pénibles. Ces difficultés peuvent au contraire entraîner des tentatives (généralement collectives) d'endurance, de résistance ou de réflexion, par lesquelles on cherche à s'ajuster face aux difficultés rencontrées et à tirer des leçons des épreuves traversées (Ravon et al., 2008). Il est donc possible de réguler les épreuves de professionnalité et d'en transformer le sens.

1.2.5 L'exercice du travail social et la dimension de l'implicite

À partir de leurs travaux de recherche, Doucet et Viviers (2016) se sont intéressés à la façon dont les praticiennes pensent et parlent de leur métier. Les auteurs postulent que

les professionnelles connaissent des enjeux de leur travail se situant dans le non-dit. La réflexion autour de ces non-dits se construit dans le contexte même de la pratique, amenant les auteurs à retenir la notion d'implicite. La dimension de l'implicite décrite par Doucet et Viviers (2016) signifie « moins aujourd'hui une militance sociale et politique sous-jacente, qu'une affirmation individuelle du praticien en fonction de ce qu'il considère avoir du sens pour lui » (p. 20). À partir de cette logique, il est possible d'identifier trois strates appartenant au registre de l'implicite. Le premier niveau est pratique, le second est de la pensée verbale et le dernier un impensé (Doucet et Viviers, 2016).

La première strate envisage l'action implicite comme une intelligence pratique et une pensée sans langage appartenant au monde technique et de la construction dans l'action (Boutet, 2001 cité dans Doucet et Viviers, 2016). Cette strate correspond à une logique de terrain où il n'est pas nécessaire de transformer les microdécisions en objet de discours. Cependant, Doucet et Viviers (2016) mentionnent que les différents savoirs pratiques se transmettent avec difficulté par des mots. L'ensemble de ses savoirs pratiques se construit par l'observation et à travers une succession d'expériences venant du terrain. La deuxième strate est la pensée verbale et fait référence à ce que Giddens (1987) a nommé le deuxième niveau de réflexivité, c'est-à-dire la possibilité de développer des cadres de signification de pratique ou des mythes entourant la discipline. Cette strate de l'action implicite se caractérise par la pensée verbale consciente et volontaire.

D'ailleurs, diverses activités professionnelles mobilisent cette pensée verbale par la communication, la réflexion et la délibération comme approche d'analyse de pratique. À cet égard, les pratiques professionnelles ont été influencées par les modèles de type « groupe Balint » où il est possible de réfléchir, délibérer et former en visant le développement professionnel. Comme le rappelle Ravon (2009), il y a eu une émergence à la fin des années 1960 des « groupes Balint », inspirés d'une méthode

britannique de formation de médecins généralistes, qui sont devenus une modalité de soutien aux situations difficiles. Orientés sur le récit d'une relation d'aide éprouvante, ces groupes de « recherche-formation » sont des lieux de transformation des aptitudes professionnelles et personnelles dans le but d'obtenir une meilleure compréhension de la situation relationnelle dans laquelle les professionnelles sont impliquées. La relation d'aide devient le modèle d'intervention par excellence ; elle repose sur l'interaction entre un professionnel et un usager, en vue d'améliorer son état (Castel, 1998).

Enfin, le troisième est le niveau de l'impensé social qui renvoie à l'inconscient. Doucet et Viviers (2016) l'explique de la façon suivante : « Plus largement, il appartient au registre du sens commun et s'introduit dans les actions et discours sans que les praticiens aient pris conscience des significations sociales des mots qu'ils utilisent ou encore de leurs conduites. Les "savoirs implicites" sont généralement ignorés ou inconscients... (p. 25) ». Boutet (2001, cité dans Doucet et Viviers, 2016) mentionne que ce langage sans pensée se caractérise par l'utilisation des mots valises peu théorisés, la récitation par cœur ou de prêts à parler puisés dans un vocabulaire institutionnel.

Dans un contexte où les professionnelles produisent des actions implicites, il est pertinent d'investiguer la notion d'implicite à l'intérieur du travail social contemporain et comprendre comment s'articulent les émotions dans ces transformations. Selon Jetté, Lenzi, Dumais et Vaillancourt (2016), la non-reconnaissance de la dimension émotionnelle à l'intérieur de la production de services sociaux suscite l'intérêt à s'interroger sur les processus et les différentes logiques de la profession dans l'exécution des tâches.

À cet égard, je m'interroge sur la pratique contemporaine des travailleuses sociales : *comment celles-ci intègrent-elles la dimension émotionnelle dans leur pratique ?*

1.2 Qu'est-ce qu'une émotion ?

1.2.1 Les émotions et les sentiments

La pluralité des termes et la diversification des modèles théoriques sur la dimension émotionnelle amènent une confusion. Mikolajczak, Quoidback, Kotsou, Nélis (2009) mentionnent que les difficultés définitoires proviennent d'une part de l'usage populaire ou commun du concept et, d'autres parts de l'héritage de l'Antiquité où les émotions étaient perçues comme une passion susceptible d'entraver le bon fonctionnement de la raison. Conséquemment, il importe de définir les significations attribuées dans ce mémoire aux termes : émotions, sentiments, affects et humeurs. Nos choix terminologiques sont donc basés sur les écrits de Luminet (2002), Mikolajczak et al. (2009) et Le Breton (2004).

Premièrement, Luminet (2002) définit les émotions comme des processus dynamiques qui ont un début, une fin et une durée relativement brève, voire de quelques secondes à quelques minutes. De plus, les émotions sont provoquées par un stimulus ou par une situation spécifique et inattendue. Plusieurs auteurs comme Ekman (1992), Panksepp (1989), Plutchik (1980), Tomkins (1980) et Izard (1977) ont dressé une liste d'émotions dites « basiques » ou « primaires », telles la peur, la surprise, la colère, la joie, la tristesse, le dégoût et quelques autres. À partir de leurs travaux de recherche, nous constatons une grande variabilité entre les théories. Certains recensent les émotions au nombre d'une demi-douzaine à une dizaine, impliquant des émotions connexes ou mixtes, résultantes d'un mélange d'émotions basiques. Nous présentons, en référence à Mikolajczak et al. (2009), les émotions primaires selon différentes théories. Le tableau 1.1 ci-après relève la variabilité existante entre les émotions de base.

Tableau 1.1

Les émotions primaires selon différentes théories

Izard (1977)	Plutchik (1980)	Tomkins (1980)	Panksepp (1989)	Ekman (1992)
Colère	Colère	Colère	Colère	Colère
Mépris	Dégoût	Dégoût	Panique	Dégoût
Joie	Joie	Joie	Attente	Joie
Peur	Peur	Peur	Peur	Peur
Surprise	Surprise	Surprise		Surprise
Tristesse	Tristesse	Détresse		Tristesse
Honte	Anticipation	Honte		
Intérêt	Acceptation	Intérêt		
Détresse		Mépris		
Culpabilité				
Amour				

En deuxième lieu, Luminet (2002) distingue les sentiments des émotions par leurs causes plus complexes. De plus, leur durée est plus longue et leur intensité plus modérée. Bien que les sentiments comme l'amour, la haine et l'angoisse ont des objets précis, ils persistent dans le temps même en l'absence de ces objets.

Troisièmement, l'affect est un terme plus général incluant le concept d'émotion, de sentiment et d'humeur. Certains affects caractérisent les émotions basiques comme la sympathie que l'on porte envers autrui et elles sont la face subjective des états vécus

précédemment. Comme le sentiment, l'affect est durable dans le temps et d'une intensité faible à modérée.

Quatrièmement, l'humeur laisse pour l'individu une impression d'arrière plan sur les situations de la vie quotidienne dont l'origine est difficile à localiser. Les humeurs sont déclenchées par un élément qui n'est pas nécessairement identifiable et elles n'ont pas de corrélat comportemental ou physiologique apparent. Elles sont également durables et d'une intensité faible à modérée.

Pour Le Breton (2004) les émotions sont au cœur de la relation. Ce ne sont pas seulement des processus physiologiques transposables d'un individu à l'autre, mais plutôt une construction affective. Elles prennent racine dans des schémas d'expérience et d'action sur lesquels l'individu brode sa conduite selon son histoire personnelle, son style et l'évaluation de la situation : « L'émotion ressentie traduit la signification donnée par l'individu aux circonstances qui résonnent en lui. Elle est une activité de connaissance, une construction sociale et culturelle, qui deviennent un fait personnel à travers le style propre de l'individu (p. 9) ».

L'auteur ajoute que les émotions sont une forme de résonance intime des choses et des événements telle que la vie ordinaire les dispense sur une trame discontinue, ambivalente, insaisissable par sa complexité. Dans une définition plus étayée de l'émotion, l'auteur précise que :

La résonance propre d'un événement passé, présent ou futur, réel ou imaginaire, dans le rapport au monde de l'individu, est un moment provisoire né d'une cause précise où le sentiment se cristallise avec une intensité particulière : joie, colère, désir, surprise, peur, honte, là où le sentiment, comme la haine et l'amour, par exemple, est plus enraciné dans le temps, davantage intégré à l'organisation ordinaire de la vie, plus accessible aussi à la possibilité d'un discours. L'émotion emplit l'horizon, elle est brève, explicite en termes gestuels, mimiques, posturaux, voire même de modifications physiologiques. Le sentiment installe l'émotion dans le temps, il la dilue dans une succession de moments qui lui sont liés, il implique une variation d'intensité, mais sur une même ligne signifiante. Il s'enrobe dans un discours susceptible de s'explicitier à partir de valeurs communes, il nomme son objet et sa raison d'être, il précise sa signification, il est un motif d'échange au sein du groupe. (p. 80)

En référence aux définitions de termes exposées dans cette section de chapitre, nous présentons le schéma 1.1 visant à rendre les notions d'émotion et de sentiment moins enchevêtrées et plus claires :

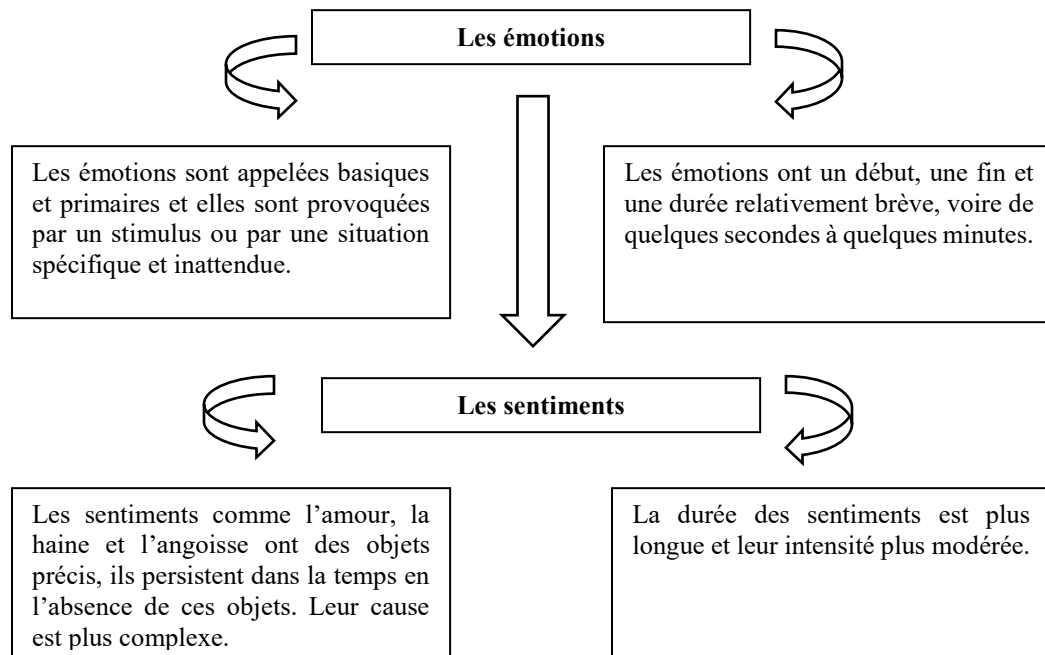


Figure 1.1 Schéma conceptuel définissant les notions d'émotion et de sentiment

De plus, Mikolajczak et al. (2009) soulèvent que les émotions ont deux pôles, l'un positif et l'autre négatif. Qu'il s'agisse des émotions négatives ou positives, deux axes sont à prendre à considération pour définir les états émotionnels. Le premier axe est celui de la valence, c'est-à-dire quand l'individu évalue le degré de l'émotion jugée comme plaisante/agréable ou déplaisante/désagréable. Le deuxième axe fait référence à l'activation physiologique qui se rapporte au niveau de sensations suscité par l'émotion ou le niveau de vigilance ou d'activation produit par l'émotion. Ainsi,

l'individu est en mesure d'évaluer ses émotions négatives et positives et d'évaluer son intensité.

Une autre perspective liée à la théorie des émotions positives (Fredrickson, 1998, 2001) soulève que l'individu ressent typiquement des émotions positives dans des situations où il ne se sent pas en danger. Les émotions positives agissent principalement sur trois niveaux : la pensée, les comportements et les relations sociales. Ces trois niveaux permettent d'élargir la façon de penser, augmentent le répertoire de comportements et apportent davantage de bénéfices sur le plan des relations sociales. Ainsi, les émotions positives augmentent la tendance à s'impliquer dans diverses activités et renforcent les liens sociaux. Par exemple, la joie pousse les individus à interagir et elle construit un intérêt à explorer l'environnement. De plus, elles permettent de récupérer plus rapidement les émotions négatives et elles augmentent la capacité de résilience. Mikolajczak et al. (2009) indiquent que savoir tirer le meilleur profit des émotions positives conduit la personne à une plus grande flexibilité, inventivité et à une plus grande productivité au travail.

Par ailleurs, il est important de souligner que les émotions positives peuvent aussi restreindre des situations spécifiques où elles se révèlent être contre-productives. Par exemple, les émotions positives rendent l'individu moins critique, augmente notre recours à l'utilisation de stéréotypes et conduit à prendre plus de risques (Mikolajczak et al., 2009). En revanche, les travaux réalisés par Lyubomirsky, King et Diener (2005) soutiennent la théorie des émotions positives en révélant que comparativement aux personnes vivant des émotions négatives, les émotions positives permettent à l'individu d'être plus énergique, plus coopératif et plus apprécié des autres. Elles ont un rapport complémentaire et antagoniste à celui des émotions négatives : elles amènent une ouverture à soi et à autrui.

À l'inverse, un individu ressent des émotions négatives lorsqu'il évalue le degré de l'émotion comme déplaisante ou lorsqu'il se sent menacé. Mikolajczak et al. (2009) mentionnent que certaines personnes sélectionnent avantageusement les situations alors que d'autres se retrouvent dans des situations pénibles. Les auteurs soulèvent deux mécanismes qui ne favorisent pas le bien-être personnel : soit les personnes anticipent mal les émotions ou les conséquences d'une situation ou soit elles ne prennent pas en compte leurs émotions au moment de prendre une décision. Dès lors, des stratégies de régulation fonctionnelles permettront de diminuer les émotions négatives ou d'anticiper les conséquences d'une situation. Cependant, des stratégies de régulation dysfonctionnelles provoqueront la répétition d'une confrontation aux émotions négatives.

Toutefois, un certain nombre de fonctions adaptatives liées aux émotions négatives permettent de recentrer l'attention sur des éléments précis et de limiter les comportements à ceux initialement utiles à la survie humaine (Fredrickson, 1998, 2001). Par exemple, la peur pousse à centrer l'attention sur des éléments menaçants pour préparer la fuite. De même, la colère encourage l'individu à augmenter sa force et lutter pour se défendre.

Les émotions sont alors des formes organisées de l'existence, identifiables au sein d'un même groupe. Elles se traduisent également selon le contexte et les singularités individuelles en présence. De plus, leur émergence est liée à l'interprétation propre que donne l'individu d'un événement qui l'affecte moralement et modifie de façon provisoire ou durable son rapport au monde (Le Breton, 2004).

1.2.2 Les compétences émotionnelles : un système à cinq composantes

La notion de compétences émotionnelles est apparue à partir du concept de l'intelligence émotionnelle dans les années 1990. Durant cette époque, l'idée d'intelligence émotionnelle est en propension parmi la communauté scientifique, mais ne fait pas l'unanimité puisqu'elle est perçue comme contradictoire car l'intelligence est d'abord cognitive. Salovey et Mayer (1990) sont des pionniers quant aux travaux issus de l'intelligence émotionnelle et ils sont les premiers à créer une méthode scientifique pour la mesurer. Les deux chercheurs (1990) proposent une définition qui renvoie à « la capacité à raisonner au sujet des émotions et à les utiliser afin d'enrichir la pensée... à identifier les émotions, à générer les émotions adéquates pour faciliter la pensée, à comprendre les émotions et à gérer ses émotions de manière à promouvoir la croissance émotionnelle et intellectuelle » (Mayer, Salovey et Caruso, 2004, p. 197). Cette définition d'intelligence émotionnelle amène d'autres chercheurs (Mikolajczak et al., 2009) à investiguer le concept de compétences émotionnelles en le définissant comme la capacité et la mise en pratique à 1) identifier, 2) exprimer, 3) comprendre, 4) gérer et 5) utiliser ses émotions et celles d'autrui. En tant que fonction adaptative, les compétences émotionnelles sont indispensables à la santé mentale et physique, à la performance au travail et au développement de liens sociaux.

En conséquence, nous prenons en considération le concept de compétences émotionnelles avec l'analyse du travail pour faire ressortir les logiques d'action en présence conduisant les professionnelles à ressentir certaines émotions et à agir selon un rapport subjectif de la situation. Ces logiques d'action peuvent aussi s'entendre comme des tendances à l'action provoquées par des émotions et induisant une impulsion à faire quelque chose selon le contexte (Mikolajczak et al., 2009).

1.2.3 L'émotion comme logique d'action

Comme le mentionne Le Breton (2004), dans nos sociétés occidentales, des sentiments comme la honte, la culpabilité, l'embarras, impliquent le jugement des autres. Par exemple, la volonté de donner une image positive de soi est en relation étroite avec la peur de perdre la face et de ressentir la honte. La culture affective est à la source d'une régulation interne du comportement alors que d'autres dispositifs comme le système d'éducation, de santé et l'appareil policier ou judiciaire veillent à la régulation externe. En somme, la « culture » des émotions s'appuie sur une conception sociale du bien et du mal, du licite et de l'illicite ; les sentiments et les émotions nourrissent l'estime de soi et impliquent une responsabilité envers les autres.

L'interaction provoque le souci de l'individu à contrôler les représentations que l'autre se fait de lui et à donner de soi l'image la plus propice. Mais toute interaction est menacée de maladresses, de distractions, d'actes manqués, de fous rires, d'offenses, etc., susceptibles d'en enrayer le déroulement et de plonger les parties concernées dans l'embarras. Ce souci de l'individu à contrôler les représentations que l'autre se fait de lui laisse place à un travail interne émotionnel.

Rappelons que les actions menées par les praticiennes en travail social relèvent une forte présence d'actes relationnels dans le processus du travail (Demailly, 2008) et concernent à la fois :

« L'objet » à transformer, avec, à un pôle, la transformation de la personne saisie dans sa globalité (ex : une cure psychanalytique), à l'autre, celle d'une fraction de la personne : comportement ponctuel (d'achat par exemple) ou morceau de corps (un organe). D'autres actes relationnels concernent l'usage de la relation comme outil central ou non de la pratique. À un pôle, la consistance propre de la relation fournirait une donnée essentielle de la définition de la pratique professionnelle. À un autre, la relation est un outil juxtaposé à d'autres moyens de travail, subordonnée à des fins externes à lui-même, instrumentalisée (p. 24).

Comme le souligne Demailly, les différents savoirs professionnels et personnels prennent de la valeur par leur capacité à produire de l'action réussie, par leur efficacité

à répondre à des situations de travail ou à des besoins sociaux. Boujut (2005) révèle que « cette gestion est une condition de l'exercice du travail social dans la relation de service au public ; et que la compétence professionnelle s'évalue (et est évaluée par les usagers et les pairs) dans la maîtrise des émotions suscitées par les rencontres avec les usagers (p. 13) ». Ces conditions de l'exercice du travail social sont d'autant plus essentielles quand elles s'inscrivent aussi dans la capacité à maîtriser des expériences émotionnelles vécues à l'intérieur des activités du travail.

1.2.4 Les règles et les émotions

En référence à Hochschild (2003), il existe des règles de sentiment amenant une perspective sociologique au concept d'émotion. Sans distinguer le sentiment de l'émotion, Hochschild définit la notion de « règle de sentiment » comme « des lignes directrices qui régissent l'évaluation de l'adéquation ou de la non-adéquation entre émotion et situation. Par exemple, selon une règle de sentiment, on peut, de façon légitime, être en colère contre son patron ou l'entreprise, et, selon une autre, on ne le peut pas. Les règles d'encadrement et des émotions découlent mutuellement l'une de l'autre. Elles se tiennent côte à côte (p.39) ». L'auteure précise qu'une similarité existe entre une règle de sentiment et les autres types de règles par le fait qu'elle délimite un champ à l'intérieur duquel on a le droit d'être libre des soucis, de la culpabilité ou de la honte en ce qui concerne l'émotion en situation. Une règle de sentiment établit un cadre, des murs et un plafond symbolique. Comme d'autres règles, la règle de sentiment, interne ou externe, peut être transgressée, avec des impacts variables.

À ce sujet, Hochschild (2003) amène une précision :

Nous ressentons. Nous essayons de ressentir. Nous voulons essayer de ressentir. Les lignes de conduite sociales qui dirigent la façon dont nous voulons essayer de ressentir peuvent être décrites comme un ensemble de règles partagées socialement, bien qu'elles soient souvent latentes (on n'y pense pas à moins qu'elles ne fassent l'objet d'une enquête). On

peut donc se demander de quelle façon ces règles sont connues et comment elles sont créées. (p.36)

L'auteure précise que nous pouvons considérer les demandes et les appels d'explication comme une tentative de rappels de règles.

De plus, Hochschild énonce que l'esprit des règles de sentiment contourne la voie du contrôle social, compte tenu de la capacité de l'individu à essayer d'exprimer ou de ne pas exprimer un sentiment. Elle critique néanmoins le fait que les conclusions de certaines études aboutissent au « travail de répression des émotions » alors qu'il y a peu de connaissances sur le processus ou les techniques par lesquels ce travail s'effectue. En effet, une personne peut réprimander, soutenir, se distancer, encourager et sanctionner le « sentiment négatif ». Ces répressions sont, selon Hochschild, un indice de règles que les individus sont censés faire respecter.

De ce point de vue, il semble que des règles régissent la façon dont les gens essaient de réagir ou de ne pas réagir émotionnellement de manière « convenable à une situation ». Une telle idée reflète le caractère profondément « social » de tout individu avec lequel il considère l'idée d'être « convenable » et à la façon qu'il a de respecter les éléments officiels d'une situation, grâce à ou par ses émotions. L'émotion et sa fonction adaptative informent et portent un message (Clore, Gasper et Garvin, 2001) sur la situation en train de se dérouler, sur la réalisation de ses buts et la satisfaction de ses besoins. Si l'émotion transmet de l'information, elle sert aussi à préparer l'action.

1.2.5 L'émotion et l'évaluation de l'action

La perspective de la sociologie du travail pour l'activité est particulièrement intéressante puisqu'elle se lie au sens du travail sous l'angle des actes. Sa perspective permet de comprendre l'activité dans son déroulement à partir du travail en train de se

faire et comme un accomplissement pratique. L'activité s'inscrivant dans une temporalité propre exige une cohérence interne mettant en évidence la technique, le corps, les gestes et la parole et permet de concilier les aspects rationnels et irrationnels des actes produits dans l'activité du travail.

Dans le cas du travail social, les habiletés des professionnelles sont directement reliées à leur capacité à faire face, essentiellement, à des situations émotionnelles et relationnelles à l'intérieur de leur activité quotidienne. Il s'agit d'une composante centrale qui donne une texture particulière au métier. Par définition, la forte présence d'actes relationnels dans le processus du travail caractérise ces activités et implique une dimension éthico-politique qui affecte ces métiers au quotidien (Demailly, 2008). À l'intérieur de ces dimensions, le sujet contemporain est profondément ambigu face à la complexité des actes relationnels et conséquemment apporte une lecture embrouillée des situations. Comme point de repères, Demailly (2008) souligne qu'il existe trois niveaux de positionnement : 1) les microdécisions de ses conduites au quotidien, 2) les visions du monde social et les référentiels de politiques publiques et 3) les choix partisans qui sont les siens. Si le sujet politique et social valorise et prend part à une rationalité en valeur (éthique de la conviction), il contribue aussi au développement d'une rationalisation instrumentale des pratiques en fondant une légitimité du travail professionnel de la relation quand il est évalué comme efficace.

De plus, Demailly (2008) évoque que les caractéristiques personnelles de la professionnelle affectent plus fortement le contenu du travail relationnel que ce n'est le cas pour les métiers techniques. Des manifestations affectives sont construites par les émotions qui interviennent au cours de l'évaluation de l'action. Les émotions propres prennent place dans les phases du processus les plus critiques de l'évolution de l'action, c'est-à-dire, quand celles-ci comportent une rupture de continuité : échec, obstacle, réussite, période de début et période de fin. Les affects qui se manifestent au

cours de l'action peuvent prendre la forme de l'espoir, de l'excitation, de l'exaltation, ou au contraire, du découragement, de l'angoisse, de la morosité et du dépit :

Il arrive aussi que passion ou indifférence se produisent malgré soi, en dépit des intentions ou bonnes volontés conscientes ou explicites... c'est le cas des passions, des goûts et des dégoûts, affects puissants qui commandent les conduites, en toute lucidité ou en toute méconnaissance. Pensons au racisme de classe ou de nation, au sexisme, à l'horreur ou au plaisir du travail en groupe, au degré de sensibilité à la séduction physique, au degré de sentiment positif pour l'ordre ou le désordre, l'improvisation ou la planification, au plaisir de l'exhibition ou à l'intraversion (p.111).

Toute interférence au but de l'action de l'évolution constitue une source de manifestation affective dans le cours de l'action que l'individu tend à rendre possible par une adéquation entre émotion, action et situation.

En complément, Hochschild (2003) souligne qu'il existe deux approches possibles à l'évaluation de toute expérience émotionnelle. Une première consiste à examiner les facteurs sociaux qui induisent ou stimulent les émotions primaires (non réflexive, mais consciente), c'est-à-dire comment ces facteurs sociaux influencent ce que les individus ressentent ou subissent. La deuxième approche consiste à se pencher sur les actes secondaires qui sont posés dans le flot incessant, non réflexif, de l'expérience émotionnelle primaire. Ces actes secondaires peuvent se définir comme des actes de gestion dans la façon dont les événements influencent ce que les gens pensent et ce qu'ils font et disent à propos de ce qu'ils ressentent.

Il devient alors nécessaire et pertinent d'examiner la capacité des professionnelles à gérer leurs actes émotionnels comme une modalité pratique de leur travail. Comme soulevé dans l'introduction, plusieurs études se focalisent davantage sur les cadres normatifs du travail, mais peu de recherches s'intéressent à ce que les praticiennes font avec les contraintes et le caractère adaptatif du « *travail émotionnel* » (Hochschild, 2003). Ce processus de recherche implique donc l'idée de révéler la fonction adaptative négative et positive des émotions qui sous-tendent de nouvelles conduites et actions dans l'activité quotidienne des travailleuses sociales. À partir de cette dynamique,

quelles sont les émotions ressenties par les travailleuses sociales ? Que font-elles avec leurs émotions ?

CHAPITRE II

ÉPREUVES DE PROFESSIONNALITÉ ET COMPÉTENCES ÉMOTIONNELLES : VERS UN MODÈLE D'ANALYSE

Ravon et Vidal-Naquet (2018) examinent les épreuves de professionnalité comme des difficultés que rencontrent les professionnelles impliquées dans des relations d'aide et qui deviennent des « épreuves » pour celles-ci : « ce rapprochement entre difficultés et épreuves suggère que la pénibilité du travail est source de souffrances – physiques ou morales – et peut conduire, à force de répétitions, à l'usure professionnelle (p.74) ». Les troubles vécus au sein de la professionnalité ressortent particulièrement dans des tâches qui sont à accomplir sous la pression de l'efficacité et de l'urgence conduisant les professionnelles à aborder leur travail comme impraticable et désagréable. En revanche, si les épreuves de professionnalité peuvent conduire à l'usure professionnelle, elles peuvent aussi se définir dans une défense collective de la profession et démontrer des possibilités à se relever des épreuves traversées (Ravon et Vidal-Naquet, 2016). Cet angle sur les épreuves, nous amène vers le concept de compétences émotionnelles pour étudier la capacité, mise en pratique, des professionnelles à identifier, exprimer, comprendre, réguler et utiliser leurs émotions et celles d'autrui.

2.1 Les épreuves de professionnalité

Les travaux d'enquête dans le domaine de l'action sanitaire et sociale en France (Ravon et al., 2008) relèvent que la thématique de l'usure professionnelle des intervenants sociaux est évoquée de manière récurrente. Ce phénomène de l'usure partagé dans le discours de professionnels, de gestionnaires, de syndicalistes et d'autres experts amène Ravon à définir différemment la notion d'usure professionnelle sous le concept d'épreuve de professionnalité. Ravon se réfère à Martucelli pour définir la notion d'épreuve de professionnalité : « au double sens d'éprouver une situation difficile et de faire la preuve de ses capacités à faire face » (dans Ravon, 2009, p. 62). Ce regard sur les épreuves de professionnalité ouvre des possibilités sur la manière pour les professionnelles de « tenir » les relations et les situations permettant de préciser la « crise de professionnalité » que traversent les professionnels (Ravon et al. 2008) :

D'une part, les intervenants sont confrontés à l'intensification de la demande du public du travail social : de plus en plus nombreux, du fait de la massification du chômage, les usagers ont des demandes de plus en plus singulières et des exigences de plus en plus revendiquées. D'autre part, le travail social s'est sensiblement transformé : multiplication des dispositifs, extension de la logique de gestion, approfondissement de la décentralisation (p.9).

Les auteurs ajoutent que la notion d'épreuves de professionnalité a été réduite au terme de la souffrance au travail, c'est-à-dire un état de fatigue résultant de l'intensification du travail et des nouvelles modalités d'organisation et de gestion (Ravon et al. 2008). Ces situations ont été documentées, notamment par la sociologie du travail et la clinique de l'activité, avec une ligne de force partagée : la Nouvelle gestion publique (NGP) soumettrait les professionnelles à des injonctions paradoxales difficilement supportables. Cette NGP promeut la subjectivation au travail, l'esprit d'initiative et la responsabilisation des agents et d'un autre côté avec sa culture de l'efficience, de politique des résultats et des grilles standardisées, elle contraindrait les professionnelles sur la possibilité de construire le sens de leur travail et de s'engager dans l'action, notamment dans la durée (Moachon et Bonvin, 2013). Toutefois, cette analyse critique

empêche de voir les facilitateurs qui se trouvent également à l'intérieur du travail et pouvant être déployés pour faire face aux injonctions paradoxales.

Pour bien cerner le concept d'épreuves de professionnalité, Ravon et Vidal-Naquet (2018) indiquent que la nature des épreuves de professionnalité change selon le domaine d'intervention, c'est-à-dire que les épreuves s'actualisent selon les situations concrètes rencontrées et selon les différents mandats des professionnelles. Par exemple, les situations difficiles rencontrées en protection de la jeunesse ne sont pas les mêmes que celles rencontrées dans l'accompagnement des usagers dans l'accès aux droits. Les auteurs mentionnent que :

Les professionnels sont investis d'un ou plusieurs mandats précis qui relèvent du travail prescrit. Mais en même temps, lorsque les situations deviennent complexes, ils doivent s'adapter à elles, au besoin en s'éloignant du mandat initial. Dans ces situations, ils peuvent s'écarter du mandat prescrit pour s'attribuer un mandat adapté aux circonstances et que nous proposons d'appeler « auto-mandat ». Avec la notion de professionnalité, le pas de côté que nous proposons ne consiste pas tant à analyser les rapports de conflits entre mandat prescrit et auto-mandat qu'à rendre compte des manières de tenir ensemble la même chose et son contraire, à savoir ce que l'on est dans l'obligation de faire et ce que l'on fait en réalité. C'est une telle tension — qui, on le verra, tend à s'inscrire dans la durée — que nous considérons ici comme une épreuve de professionnalité (p.75).

Parmi la multitude d'épreuves de professionnalité possibles, nous en distinguons trois aux fins d'analyse, soit : les épreuves organisationnelles, les épreuves émotionnelles et les épreuves temporelles de la présence d'autrui.

2.1.1 Les épreuves organisationnelles

De prime abord, la nature des épreuves organisationnelles révèle des écarts entre le monde du travail prescrit et réel en soumettant les professionnelles à d'importantes pressions contradictoires (Ravon et Vidal-Naquet, 2018). Doucet et Viviers (2016) définissent le travail prescrit et réel en deux configurations types. Le premier type est associé au travail prescrit et lié à l'action planifiée, structurée et normative de l'intervention ; cela s'inscrit dans la logique d'une représentation linéaire telle que

l'évaluation, le diagnostic professionnel, le traitement et les résultats attendus. Cependant, ils mettent en lumière des possibilités pour les intervenantes à interpréter différemment ce type de travail : « à partir de formulaires préformés ; il se présente comme ce qui paraît au dossier, répondant ainsi à de possibles requêtes. À l'intérieur même de ces évaluations prescrites, les praticiens auront tendance à transformer, voire à interpréter les rubriques selon leurs orientations (p. 30) ». Les auteurs l'illustre par un exemple où des intervenantes modifiaient les rubriques de l'évaluation prescrite selon leurs valeurs et leurs approches afin de parvenir à une évaluation plus fidèle de leur service.

Le second type fait référence à la dimension de sens où : « les praticiens chercheront à répondre à des hypothèses se rapportant plutôt à des impressions cliniques relevant de théories spécifiques de leur formation, à leur valeur et croyance, mais aussi d'un "toucher clinique" plutôt expérientiel et intuitif (p. 30) ». Ce deuxième type lié au travail réel par le sens soulève des tentatives des professionnelles à relever certaines épreuves du travail dans leur pratique d'intervention. Comme le souligne Vidal-Naquet (2013), la tension entre le travail prescrit et réel entraîne les professionnelles à s'écarter des normes et des règles prescrites par le milieu en détournant les dispositifs managériaux et les cadres sociaux de l'intervention afin de créer des ruses qui permettront d'aboutir aux finalités de celles-ci.

Ainsi, les épreuves organisationnelles soumettent les professionnelles à des injonctions paradoxales (Ravon et Vidal-Naquet, 2018) qui s'inscrivent dans « une parcellisation et une flexibilisation du travail portées par la recherche obsessionnelle des coûts, à une individualisation des responsabilités en matière de résultats et d'un autre côté, à une prolifération des procédures, à une augmentation de la charge et de l'intensité du travail, à une précarisation des statuts (p.77) ». De plus, les travaux menés par la sociologie et la psychosociologie du travail démontrent que le risque d'usure professionnelle est élevé et est causé par un engagement personnel et émotionnel des intervenantes alors

qu'elles ont une faible latitude décisionnelle. En raison de leur isolement, de la compétition entre collègues et de l'absence de reconnaissance, elles ne bénéficient pas de soutien social.

2.1.2 Les épreuves émotionnelles

Ravon et Vidal-Naquet (2016) expliquent bien les nombreux dilemmes de la relation d'aide au sein de l'intervention : « (autonomie ou protection ?, guérir ou prendre soin (cure ou care) ?, responsabilisation ou autonomisation (empowerment) ?, sanction ou soutien ?, etc.) se révèlent en situation, sans qu'il soit possible de trancher entre les différentes options qui viennent à être pensées (p. 35) ». Ces dilemmes au cœur des pratiques d'intervention soulèvent des épreuves émotionnelles : elles prennent la forme de débordements d'affects. Ravon et Vidal-Naquet (2018) relèvent que ces débordements provoquent chez les intervenantes une mise à distance de l'utilisateur lorsqu'elles ne parviennent pas à surmonter leurs émotions de colère ou de dégoût. *À contrario*, les épreuves émotionnelles peuvent se manifester par une trop grande proximité compassionnelle et traduire un pouvoir sur l'utilisateur. Cependant, les auteurs précisent que c'est surtout la position « distanciée » qui a été valorisée.

Actuellement, les études sur le care (Benelli et Modak, 2010) et les approches sociologiques des métiers relationnels (Demailly, 2008) mettent en lumière une configuration du travail s'inscrivant dans des interactions plutôt symétriques entre les intervenantes et des usagers. Dès lors, il importe pour les professionnelles d'assurer une pratique d'intervention qui répond bien aux attentes et aux demandes d'utilisateurs et qu'elles soient traitées avec justesse (Ravon et Vidal-Naquet, 2018). Dans un tel contexte, il convient d'examiner les émotions qui sont suscitées dans la réponse à ces attentes et demandes et se référer au concept de « travail émotionnel » (Hochschild, 1983) pour témoigner de l'expérience émotionnelle vécue par les praticiennes.

Hochschild (1983) définit le travail émotionnel comme une aptitude à la maîtrise de soi démontrant une capacité d'écouter la plainte ou la demande d'autrui tout en lui renvoyant une image positive :

Les circonstances amènent parfois à la nécessité d'un travail sur soi afin d'éprouver et d'exprimer l'état affectif socialement approprié. En se mettant dans la peau des autres et en allant puiser dans leur regard des guides sur la bonne voie, il cherche ses marques, et les autres sont les miroirs où il quête les informations nécessaires pour s'ajuster aux circonstances. Il ne s'agit pas de masquer son affectivité, mais plutôt, avec sincérité, de construire un schéma social d'une vérité provisoire de la conduite et du ressenti. Par exemple, on essaie de ne pas se montrer déçu par une proposition dont on attendait davantage, de ne pas se mettre en colère malgré la patience que sollicite un client particulièrement obtus, de combattre une tristesse envahissante alors que des amis autour de soi fêtent un événement heureux, de raisonner une souffrance qui pèse sur les relations nouées avec les autres. Une vendeuse inquiète de son enfant malade sourit néanmoins au client car telle est la règle exigée par son patron pour donner une impression favorable à la clientèle (p. 559).

Ainsi, le travail émotionnel permet, au sein d'un même groupe, un répertoire de conduites et d'attitudes appropriées dans la mesure où celles-ci sont conformes à des règles et à des situations en fonction de la profession, du statut social, de la culture, de l'âge, du sexe et du contexte. Rappelons que selon l'auteure, il existe des règles de sentiment et que ces règles peuvent influencer les pratiques d'intervention, mais également les épreuves de professionnalité qui se construisent spécifiquement au champ de l'intervention sociale.

2.1.3 Les épreuves temporelles de la présence d'autrui

Ravon et Vidal-Naquet (2016) distinguent une autre forme d'épreuves de professionnalité : les épreuves temporelles de la présence d'autrui liées à la capacité des professionnelles à « tenir » la relation dans la durée : « c'est-à-dire à assurer les conditions minimales qui garantissent à autrui la capacité à en coproduire le sens et le contenu (p. 38) ». L'auteur se réfère à Paul Ricœur (1985) pour illustrer l'enjeu de la

présence à la relation quant à « possibiliser » la temporalité ». Autrement dit : « c'est par la relation qui tient dans la durée au fil des rencontres, que le temps présent peut s'épaissir, et chemin faisant, permettre aux personnes aidées de réarticuler leur champ d'expérience et leur horizon d'attente, leur passé et leur devenir (Ravon et al, 2008) (p. 39) ».

Ravon explique que les épreuves temporelles ne doivent être pas être considérées comme un moment spécifique, mais plutôt comme une difficulté qu'il s'agit de franchir. Telle qu'envisagée par Ravon et Vidal-Naquet (2016), cette épreuve de professionnalité est un processus ponctué par un enchaînement de séquences durant lesquelles les professionnelles sont confrontées jusqu'au moment où le problème redéfini trouve une issue :

Souvent, les temps de reprise permettent aux intervenants impliqués de mettre les choses à plat, de se poser, de prendre de la hauteur, sans que pour autant l'incident initial ne soit réglé. Le moment de reprise de l'action ne vient pas seulement valider ou non l'action ; il la prolonge, au sens où les protagonistes présents redistribuent les cartes du jeu pour voir le problème avec un nouveau cadrage. Certes, lorsque le problème ne fait plus l'objet de délibération, il peut être considéré comme « réglé ». Mais peut-être aussi, ne l'est-il pas complètement. D'autant que les épreuves se manifestent non pas sur un seul registre, mais sur plusieurs, ce qui complique leur discernement. (p.75).

Avec ce concept, Ravon et Vidal-Naquet nous invitent à prendre un pas de recul et mentionne que les épreuves de professionnalité ne consistent pas tant à analyser les rapports de conflits entre mandat prescrit et la réalité du travail, mais plutôt à rendre compte de la façon de « tenir » collectivement la même chose et son contraire, à savoir ce que l'on est obligé de faire et ce que l'on fait en réalité.

2.2 Type de compétences émotionnelles

À ce jour, il n'y a pas de consensus autour du concept de compétences émotionnelles. Mikolajczak et al. (2009) expliquent que plusieurs années de recherches n'ont pas pu aboutir à une définition consensuelle de l'intelligence générale. Pour recenser des définitions ou des analyses critiques des modèles dans le domaine de l'intelligence, il réfère à Matthews, Zeidner et Roberts (2002). En ce qui concerne l'intelligence émotionnelle ou de la personnalité, l'auteur cite Block, 1995 ; Goldstein, Zedeck et Goldstein, 2002 ; Hansenne, 2007 ; Ones et Anderson, 2002. Toutefois, Mikolajczak et al. (2009) expliquent qu'une conciliation semble faire consensus autour de cinq compétences émotionnelles se référant à la manière dont les individus 1) identifient, 2) expriment, 3) comprennent, 4) régulent et 5) utilisent les émotions et celles d'autrui. Il est intéressant d'examiner ce modèle d'analyse.

Pour ce faire, nous considérons que l'individu contribue à la définition d'une situation et ne fait pas que la subir. Par conséquent, la notion de compétences émotionnelles nous invite à penser les émotions comme des aptitudes pouvant mener les professionnelles à « tenir » leur pratique d'intervention. De cette manière, nous serons en mesure de relever les espaces du travail susceptibles de plaisir ou à l'inverse ceux qui entraînent une professionnalité bousculée et déplaisante.

2.2.1 L'identification des émotions propres

Mikolajczak et al. (2009) mentionnent que l'identification des émotions propres est une composante essentielle pour développer les compétences émotionnelles vis-à-vis autrui. La capacité à identifier les émotions constitue le pilier sur lequel se construisent les compétences émotionnelles complexes, telles que la régulation et l'utilisation des

émotions. Les auteurs (2009) précisent que les personnes qui ont des capacités à identifier ce qu'elles ressentent présentent un vocabulaire et un langage plus étendus que celles ayant peu de mots pour exprimer leurs émotions. Ainsi, l'individu capable d'identifier l'accélération de ses battements de cœur, ses tensions musculaires et ses bouffées de chaleur comme des indices d'anxiété, anticipe et régule la crise plus adéquatement. Sur le plan de l'utilisation émotionnelle, certaines émotions facilitent ou pas des formes de pensée, de comportements et d'attitudes. Par exemple, la personne qui utilise ses émotions optimise son fonctionnement en choisissant d'effectuer les tâches qui sont congruentes avec son état émotionnel (Mikolajczak et al., 2009). Ainsi, l'identification des émotions est une prémisse fondamentale à la régulation et l'utilisation émotionnelle.

À l'inverse, un vocabulaire émotionnel plutôt limité entraînera des difficultés sur le plan des compétences émotionnelles. Des recherches menées sur l'alexithymie ont démontré l'importance d'identifier adéquatement ses émotions sur le plan de la santé mentale, physique et dans les relations sociales. L'alexithymie se caractérise par : « 1) une difficulté à identifier ses émotions et à les distinguer des sensations corporelles, 2) une difficulté à exprimer les états émotionnels, 3) un mode de pensée opératoire tourné vers les aspects concrets de l'existence (p.40) » (cité dans les compétences émotionnelles, 2009, Bastin, Luminet, Buyscharert et Luts, 2004 ; Taylor, Bagby et Parker, 1997). Ici, le concept d'alexithymie est retenu à l'étude non pas dans une posture diagnostique, mais plutôt pour mettre en lumière les difficultés à identifier les émotions ou à les nommer.

Sur le plan de la santé mentale et physique, Mikolajczak et al. (2009) recensent des études démontrant qu'un individu ayant un niveau élevé d'alexithymie présente plus de risque à développer un problème de santé mentale que celui ayant des capacités à identifier ses émotions. Ces difficultés liées à l'identification de ses émotions propres et celles d'autrui peuvent également entraîner un déficit dans la régulation des émotions :

L'incapacité des alexithymiques à réguler leurs émotions via des stratégies de régulation adaptées (comme par exemple le partage social des émotions) les conduirait à chercher à anesthésier leurs émotions via des comportements addictifs ou compulsifs (i.e. fumer, abuser de substances, etc.) [...] L'alexithymie pourrait indirectement influencer la santé via des difficultés au niveau social. L'individu alexithymique a en effet tendance à s'isoler, à développer de faibles compétences sociales, à nouer peu de relations et à bénéficier de ce fait d'un support social restreint (Lumley, Oviès, Stettner, Wehmer et Lakey, 1996). L'alexithymique ne bénéficie donc pas de l'effet protecteur du support social sur la santé (p.41).

Un dernier aspect qui concerne l'identification aux émotions propres est lié à l'ouverture aux émotions. Mikolajczak et al. (2009) disent que l'ouverture aux émotions est un prérequis pour saisir la dimension émotionnelle comme une source d'information. Les auteurs rappellent que développer un vocabulaire émotionnel est une condition primordiale pour mieux comprendre les différentes manifestations dans les liens sociaux et les activités de la vie quotidienne. Conséquemment, l'environnement informe celui-ci des significations qui entourent les émotions de telle sorte qu'en apprenant les mots du vocabulaire affectif, il acquiert une connaissance culturelle plus large qui englobe à la fois les concepts et les mises en jeu de l'émotion.

Nous présentons ici, en référence à Mikolajczak et al. (2009), six grandes catégories d'émotions ou émotions de base, avec toute une série de déclinaisons appariées, que ces auteurs ont décelées dans leurs enquêtes et aidant à décoder l'expression de toute une palette d'émotions. Le tableau 2.1 ci-après expose un lexique associé aux émotions de base cité dans Mikolajczak et al. (2009) qui permet de cadrer les différentes réponses des répondantes aux fins d'analyse et mieux identifier la manière dont les gens s'expriment sur les émotions de base :

Tableau 2.1

Lexique associé aux émotions de base selon Mikolajczak et al. (2009, p.107)

Joie	Joie (suite)	Colère	Tristesse	Dégoût	Surprise	Peur
Agréable	Heureux	Agacé	Abattu	Amer	Alerte	Affolé
Allègre	Joueur	Contrarié	Accablé	Dégoûté	Abasourdi	Alarmé
Amusé	Jovial	Crispé	Affecté	Désabusé	Atterré	Angoissé
Béat	Joyeux	De	Affligé	Désenchanté	Confondu	Anxieux
Bien disposé	Radieux	mauvaise	Anéanti	Désillusionné	Confus	Apeuré
Charmé	Ravi	humeur	Atterré	Écœuré	Consterné	Choqué
Captivé	Réjoui	Enragé	Attristé	Horripilé	Déconcerté	Craintif
Comblé	Revigoré	Écœuré	Bouleversé	Incommodé	Désorienté	Déconcerté
Confiant	Riant	En colère	Cafardeux	Ulcéré	Ébahi	Dérouté
Content	Satisfait	Énervé	Chagriné		Ébouriffé	Désemparé
De bonne	Serein	Exaspéré	Consterné		Embarrassé	Désorienté
humeur	Stimulé	Fâché	Déchiré		Émerveillé	Déstabilisé
Décontracté	Stupéfait	Frustré	Défait		Épaté	Effaré
Délivré	Surexcité	Furieux	Déprimé		Époustouflé	Épouvanté
Détendu	Touché	Haineux	Désabusé		Estomaqué	Glacé de
Ébloui	Vivant	Irrité	Désenchanté		Étonné	peur
Égayé	Vivifié	Mécontent	Désespéré		Étourdi	Horrifié
Émerveillé		Nerveux	Désolé		Frappé	Inquiet
Émoustillé		Remonté	Ému		Interdit	Intimidé
Ému			Lugubre		Pantois	Mal à l'aise
Enjoué			Malheureux		Penaud	Mal assuré
En harmonie			Maussade		Renversé	Paniqué
Enchanté			Mélancolique		Saisi	Terrifié
Enthousiaste			Morose		Sidéré	Tremblant
Épanoui			Navré		Sot	
Euphorique			Nostalgique		Stupéfait	
Exalté			Peiné		Surpris	
Excité			Sombre			
			Soucieux			

2.2.2 L'identification des émotions d'autrui

Les études en psychologie sociale, clinique, cognitive et développementale ont examinés les habiletés à percevoir et identifier les émotions d'autrui (Keltner et Kring, 1998). Cette compétence permet d'informer sur l'état de la personne et l'interaction en train de se produire entre les individus. Comme le souligne Mikolajczak et al. (2009), identifier les émotions d'autrui permet aussi d'optimiser la qualité des interactions, mais également l'adaptation à l'environnement.

Keltner et Kring (1998) révèlent que les émotions constituent un indicateur de l'état des relations avec autrui. Par exemple, les émotions négatives informeront sur des tensions relationnelles ou les émotions positives indiqueront que la relation fonctionne bien. Ensuite, les émotions informent sur les besoins et les attentes d'autrui. Identifier ses émotions, c'est aussi être en mesure de connaître et de répondre adéquatement aux besoins et aux attentes de l'autre. Les auteurs mentionnent également que les émotions traduisent l'état de l'environnement où l'individu est capable d'observer des changements d'expression d'autrui et à lui communiquer, par exemple, une menace imminente. La compétence à identifier les émotions est une composante intimement liée à l'expression des émotions puisqu'elle permet de décoder la communication verbale et non verbale et ainsi détenir la capacité à réguler les émotions et les échanges interpersonnels.

Mikolajczak et al. (2009) montrent que les expressions faciales, les mouvements corporels, les gestes et les différents paramètres de la voix sont des indicateurs de l'état émotionnel. Toutefois, les auteurs nous invitent à la prudence car les règles d'expression émotionnelle et les objectifs de l'individu influencent la manière dont les émotions sont exprimées. C'est donc essentiel de se fier à l'ensemble des indicateurs et de confirmer verbalement l'impression ressentie pour s'assurer de ne pas projeter ses émotions sur autrui.

2.2.3 L'expression des émotions

Comme nous l'avons vu, la communication verbale et non verbale exprimée peut venir interférer, volontairement ou pas, sur les perceptions des émotions propres et d'autrui. Le Breton (2004b) soulève également cet aspect où l'individu peut inhiber ce qu'il ressent et feindre certaines expressions verbales et non verbales lorsque cela est nécessaire :

Cette compétence à détourner ou à feindre déborde de la scène du théâtre pour envahir celle de la vie quotidienne et de la comédie humaine. L'émotion exprimée est parfois en rupture avec le ressenti parce que l'individu ne souhaite pas se dévoiler et entend donner le change à ses compagnons en alléguant à leur jugement une série de signes qui donnent à voir autre chose. Il y a parfois avantage à jouer un sentiment par souci de conformité, préservation de l'image de soi, stratégie personnelle, pour gagner les faveurs de quelqu'un, ne pas se découvrir, ne pas perdre la face, ne pas blesser l'autre, etc. En prodiguant les signes apparents d'une émotion qu'il ne ressent pas, l'individu se coule au sein des attentes collectives ou construit son personnage de manière appropriée à ses intentions. Un état affectif éprouvé peut être exprimé de manière adéquate, mais aussi dissimulé, nuancé, diminué ou exacerbé, etc. L'expression du sentiment est alors une mise en scène qui varie selon les auditoires et selon les enjeux (p.106).

En effet, Mikolajczak et al. (2009) mentionnent que la compétence à l'expression émotionnelle est préalable à la compréhension des émotions puisqu'elle permet d'exprimer les émotions propres de manière adaptée au contexte et aux objectifs, et de faciliter la compréhension émotionnelle d'autrui. L'individu doit ainsi se demander puis décider s'il est avantageux d'exprimer ou pas ses émotions dans une situation donnée. Les auteurs indiquent que nous devons considérer cette compétence autant dans l'expression que la non-expression des émotions. D'une part, l'un des éléments en faveur de l'expression émotionnelle concerne les émotions positives et la construction des liens affectifs. Comme le souligne Kelter et Haidt (2001), les expressions émotionnelles positives d'une personne vont induire des réponses émotionnelles chez les autres en permettant des interactions sociales importantes comme la création de liens, l'apaisement et la réconciliation. Ces aspects jouent un rôle important puisqu'ils permettent plusieurs partages sociaux entre les individus pouvant contribuer à la cohésion sociale et la résolution de problèmes de la vie en société.

D'ailleurs, des études (Emmons, 2007) démontrent qu'exprimer régulièrement une émotion positive, comme la gratitude, avait des conséquences positives, tant sur le plan physique que sur la santé mentale de l'individu.

D'autre part, les personnes qui ont tendance à éviter de manifester leurs émotions expriment moins d'émotions positives et font état d'expériences émotionnellement négatives (John et Gross, 2007). En ce sens, les études de Richards et Gross (2006) montrent que la suppression des émotions a un impact négatif sur la mémoire. Ils ont démontré que les personnes qui supprimaient leurs expressions émotionnelles durant la projection d'un film induisant le dégoût se rappelaient moins bien les détails visuels du film que les personnes qui ne cherchaient pas à supprimer l'expression de leurs émotions.

Toutefois, les théories en faveur de l'expression émotionnelle soulèvent aussi qu'elle peut engendrer des effets délétères dans certaines circonstances. Par exemple, l'expression chronique de la colère est un facteur de risque pour les maladies cardiovasculaires (Adler et Matthews, 1994). Sur le plan interpersonnel, une expression incontrôlée des émotions conduit à des effets négatifs sur les relations (Tavris, 1989). À contrario, la non-expression des émotions amène des bénéfices pour l'individu à dissimuler des sentiments dans un certains nombres de situations sociales. La recherche démontre qu'exprimer, comme dissimuler (ou supprimer) ses émotions, peut être adaptatif, mais que ces deux comportements peuvent aussi avoir un coût (Bonanno, 2001 ; Bonanno, Papa, Lalande, Westphal et Coifman, 2004).

Les travaux réalisés par Vidal-Naquet (2013) informent notamment sur les coûts possibles d'une non-expression émotionnelle par des ruses existantes dans le champ de l'intervention sociale :

Dans le travail de care, la ruse n'a pas bonne presse. Lorsque cette pratique est jugée positivement, on lui préfère en général une autre désignation. L'habileté, la diplomatie, l'intelligence pratique, le savoir-faire sont autant de qualités qui caractérisent les attitudes

qui permettent de (se) sortir sans trop de casse des situations les plus difficiles, les plus complexes. Mais l'action oblique n'est pas toujours considérée positivement, notamment lorsqu'elle mobilise des comportements comme le mensonge, la dissimulation, la simulation, l'imposture et finalement la duperie. Certes, on reconnaît certaines qualités au malin, au rusé. Mais celui-ci inspire aussi la méfiance. Toutes ces conduites équivoques qui se déclinent entre deux pôles opposés, celui du mensonge « franc et massif » d'un côté et celui du tact de l'autre (p.9).

Mikolajczak et al. (2009) mentionnent que le plus important n'est pas d'exprimer ou de supprimer ses émotions, mais la flexibilité à adopter le comportement le plus adapté au contexte : « Outre l'importance de cette notion de flexibilité, nous pensons que les bénéfices potentiels de l'expression des émotions sont également liés à la manière dont les émotions sont exprimées... Le bénéfice lié à l'expression des émotions dépend de ce qui est exprimé, à qui et de quelle manière... Une expression adaptée au contexte doit l'être tant du point de vue du contenu du message que de sa forme (intensité, durée, ton, etc.) (Mikolajczak et al., 2009, p.99) ».

2.2.4 La compréhension des émotions

Mikolajczak et al. (2009) nous proposent d'envisager la compréhension émotionnelle comme une information quant à la satisfaction des besoins. Cette compréhension des émotions a une fonction essentielle car elle signale l'état des situations, des liens sociaux et des besoins d'autrui. La notion de besoin est un concept investigué par plusieurs chercheurs comme Murray (1938), Fromm (1947) et Maslow (1954) proposant des modèles conceptuels différents d'un à l'autre. Le plus connu de tous est le modèle de Maslow avec sa pyramide déclinant cinq besoins (physiologiques, de sécurité, d'amour et d'appartenance, d'estime de soi et d'accomplissement de soi) hiérarchisés. Par exemple, pour satisfaire ses besoins de sécurité il est nécessaire de répondre aux besoins physiologiques de base. Toutefois, la hiérarchisation des besoins a suscité des critiques dans la communauté scientifique à l'effet qu'un individu peut chercher à satisfaire ses besoins supérieures avant de répondre aux besoins primaires.

C'est le cas pour les personnes souffrant d'alcoolisme et de toxicomanie. Dans ces circonstances, la compréhension autour de la notion de besoin s'entend comme un vide à combler pour être en mesure de satisfaire les autres besoins (Mikolajczak et al., 2009).

Prenant en compte cette critique de la hiérarchisation des besoins (Mikolajczak et al., 2009), portons notre regard sur la manière utile de comprendre les besoins :

Le concept de besoin permet aux individus de donner du sens à leur expérience et de disposer d'indications pour prendre soin de leur bien-être. Mais il donne en outre un sens différent aux émotions dites négatives, lequel peut permettre aux individus d'accepter celles-ci au lieu de les éviter... Nous soutenons qu'une telle conception contribue à faire baisser le caractère conflictuel des émotions « négatives » et à en faciliter l'accueil (p.125).

Les auteurs précisent que cette conception du besoin doit être analysée avec la notion de valence (positive ou négative) indiquant l'intensité et le degré de satisfaction. Ainsi, le concept de besoin est utile puisqu'il permet aux individus de situer leurs satisfactions et insatisfactions, mais donne aussi un sens à l'expérience vécue afin de veiller au bien-être propre.

Mikolajczak et al. (2009) expliquent que la théorie des besoins conduit à reconnaître les émotions tant positives que négatives puisqu'ils délivrent un message en regard des besoins propres et baissent ainsi le caractère conflictuel des émotions négatives en facilitant l'accueil. Percevoir les émotions négatives sous l'angle d'une fonction positive qui informe sur le besoin à répondre est un moyen de se réconcilier avec elles.

2.2.5 La régulation des émotions

Hochschild définit la régulation émotionnelle comme un « acte par lequel on essaie de changer le degré ou la qualité d'une émotion ou d'un sentiment. Effectuer un « travail sur » une émotion ou un sentiment c'est, dans le cadre de nos objectifs, la même chose que « gérer » une émotion ou que jouer un « jeu en profondeur » (Hochschild, 2003).

L'auteure précise qu'elle utilise le terme de « travail émotionnel » comme synonyme de « gestion émotionnelle » de « jeu en profondeur » et de « régulation émotionnelle ». De plus, elle caractérise l'émotion « comme étant le fruit d'une coopération entre le corps et une image, une pensée ou un souvenir, une coopération dont l'individu est conscient ». Cette idée de coopération entre l'individu et l'émotion amène Hochschild à insister sur le travail émotionnel : ce travail sert à agir convenablement, à gérer et à ajuster les émotions en fonction de ce qui est attendu dans un contexte donné. Elle souligne que ce genre de travail se produit fréquemment :

Le travail émotionnel devient un objet de conscience le plus souvent, probablement, lorsque les sentiments de l'individu ne conviennent pas à la situation, c'est-à-dire, lorsque ce dernier ne tient pas compte des sentiments ou ne les légitime pas dans la situation. Une situation (comme des funérailles) est souvent porteuse d'une définition adéquate d'elle-même (« c'est un temps où l'on doit faire face à une perte »). Ce cadre officiel porte en lui-même la notion de ce qu'il est convenable de ressentir (la tristesse). C'est lorsque cette cohérence tripartite entre situations, cadre conventionnel et sentiment, se rompt, pour une raison ou une autre, comme lorsque l'endeuillé est pris d'une irrépressible envie de rire de joie à l'idée de l'héritage, que règle et gestion deviennent le centre d'attention (p.57).

Le travail émotionnel apparaît donc lorsque les émotions ne concordent pas avec des règles qui se trouvent en inadéquation avec le contexte. Le travail émotionnel sous-tend alors de réguler ses émotions pour une adéquation des situations et des contextes. En ce sens, Mikolajczak et al. (2009) soulignent que l'individu régule ses émotions lorsqu'elles sont dysfonctionnelles, « c'est-à-dire quand elles sont en désaccord avec nos objectifs ou qu'elles sont inappropriées au contexte (p.136) ». Cette compétence à réguler doit être perçue comme l'ensemble des processus par lesquels la personne va modifier son émotion. Elle est donc plus englobante que la compétence à exprimer et identifier les émotions. Ainsi, des personnes vont modifier certains paramètres de leur émotion par : 1) le type d'émotion, 2) l'intensité de l'émotion et 3) la durée de l'émotion.

Premièrement, la régulation par le type d'émotion consiste à passer d'une émotion négative à une absence d'émotion, voire à une émotion positive. Gross, Richards et

John (2006) rappellent que les émotions sont figées à l'intérieur de deux pôles : positifs et négatifs. À l'intérieur de ces deux pôles existent deux formes de régulation émotionnelle les plus fréquentes qui sont la diminution des émotions négatives et l'augmentation des émotions positives. Deuxièmement, l'intensité de l'émotion renvoie à la possibilité de garder le même registre émotionnel, mais en diminuant l'intensité de l'émotion ressentie. Troisièmement, la durée de l'émotion permet soit de prolonger ou d'écourter une émotion. Il est alors possible de prolonger la joie d'un moment agréable ou prolonger la tristesse afin d'être réconforté par autrui (Mikolajczak et al., 2009).

Les auteurs soulignent également que le processus de régulation émotionnelle par lequel l'individu fait son travail émotionnel conduit à des stratégies différentes. Du côté négatif, ces formes engendrent des stratégies de régulation négative comme la procrastination, l'évitement et la confrontation dysfonctionnelle. De l'autre côté, les stratégies de régulation émotionnelle positive sont liées à la suppression des contrariétés, à modifier l'environnement pour le bien-être, à faire des activités physiques et à effectuer un partage social pour renforcer les liens sociaux (Mikolajczak et al., 2009).

Rappelons les fonctions adaptatives des émotions permettant de comprendre que si les émotions positives offrent de nombreux bénéfices pour l'individu elles peuvent aussi être contre-productives. Par exemple, les émotions positives auront un impact sur la qualité de certains arguments, elles diminueront le sens critique, elles augmenteront le recours aux stéréotypes et la prise de risque. Au contraire, si les émotions négatives sont perçues comme menaçantes, elles nous prépareront aux dangers, augmenteront la capacité d'analyse et de précision et elles amèneront à évaluer les détails d'un contexte donné.

Au final, même si une émotion n'est jamais réellement purement positive ou négative, Mikolajczak et al. (2009) disent que la régulation des émotions vers le pôle positif entraîne une meilleure santé physique et mentale, de meilleurs liens sociaux, une efficacité, une productivité au travail et l'élargissement de notre répertoire de pensées et de comportements.

2.2.6 L'utilisation des émotions

Le Breton (2004a) soulève que tout individu est susceptible de jouer avec son ressenti pour faire croire aux autres des émotions qu'il ressent et qu'il ne ressent pas, mais qu'il sait mettre en scène. Il est aisé ainsi d'utiliser ses propres émotions pour utiliser celles des autres. Selon Demailly (2008), ce jeu en profondeur s'effectue à partir d'un processus cognitif et par les comportements d'un individu afin de lui permettre d'en retirer des bénéfices. Tel que vu au chapitre I, les émotions encouragent et prédisposent à des tendances à l'action ou à des réactions. Par exemple, la peur incite à fuir, la colère à l'agressivité et la joie à l'exploration. Ces tendances à l'action se forment à partir des différentes humeurs, mais également par les comportements et les attitudes affectant la manière dont l'individu agit avec autrui et dans la façon dont il est perçu.

Mikolajczak et al. (2009) mentionnent que les émotions façonnent la pensée et elles influencent la perception, le traitement de l'information, l'interprétation des situations, le jugement et les décisions. Par exemple, les travaux de recherche issus de Fredrickson et Branigan (2005) démontrent que des participants ont eu tendance à considérer les éléments d'une situation dans sa globalité alors que les chercheurs ont induit des conditions favorables à une humeur positive. À l'inverse, l'induction d'une humeur négative pour d'autres participants démontraient une tendance à percevoir les éléments plus en détail. Ces résultats dévoilent que les émotions et l'humeur négative et positive

d'un individu influencent les perceptions et le jugement qu'il porte envers les autres et à son environnement.

Sur le plan de la perception, les auteurs spécifient que les émotions influencent la manière dont l'individu va diriger son attention et qu'il a de percevoir l'objet de son attention. Ainsi, les personnes d'humeur positive prêtent davantage d'attention aux stimuli positifs, alors que pour les personnes d'humeur négative ils porteront leur attention vers des stimuli négatifs. Ces éléments agissant aussi sur les répertoires de pensées, l'interprétation des événements et les comportements construisent des « *biais de congruence avec l'humeur* » (Mikolajczak et al., 2009) dont il est nécessaire de connaître l'existence afin de pouvoir tirer le meilleur parti dans l'utilisation des émotions positives et négatives. Par exemple, « il est normal que notre jugement soit biaisé en défaveur d'un candidat à l'embauche qui se comporterait étrangement durant l'entretien. En outre, dans des circonstances où l'on doit juger sur une base d'un minimum d'informations objectives et où bon nombre de candidats ont un profil équivalent, les émotions ont une valeur informative indéniable. On « sent » mieux tel ou tel candidat (ce candidat suscite plus d'émotions positives que les autres) et ce que l'on appelle « l'intuition » n'est en réalité rien d'autre qu'une préférence émotionnelle pour un choix ou un autre (Mikolajczak et al., 2009, p.235) ».

Les auteurs ajoutent que pour utiliser ses émotions, il importe d'analyser la source de l'émotion : « Si celle-ci est causée par la personne ou la situation en question, alors elle constitue une source d'information précieuse. En revanche, si l'émotion préexistait avant la décision à prendre ou le jugement à poser, elle risque de biaiser indûment notre jugement (Mikolajczak et al., 2009, p. 235) ». Identifier son humeur et la source de celle-ci suffit à éliminer les biais dans bon nombre de cas.

2.3 Schéma conceptuel

Aux fins d'analyse, nous retenons la notion d'épreuves de professionnalité « au double sens d'éprouver une situation difficile et de faire la preuve de ses capacités à faire face » (Ravon, 2009, p. 62). De plus, nous utilisons le concept de compétences émotionnelles permettant d'étudier la capacité, mise en pratique, des travailleuses sociales à : 1) identifier, 2) exprimer, 3) comprendre, 4) gérer et 5) utiliser leurs émotions et celles d'autrui (Mikolajczak et al., 2009).

Enfin, nous mettons en relation le concept d'épreuves de professionnalité et de compétences émotionnelles avec trois catégories d'acteurs, soit : l'employeur/supérieur hiérarchique, les collègues de travail et les usagers. Le schéma conceptuel présenté à la figure 2.1 illustre de quelle façon le concept d'épreuves de professionnalité, de compétences émotionnelles et les trois types d'autrui interagissent sur l'analyse qui sera faite dans cette recherche. Voici le schéma conceptuel qui préside à l'enquête centrée sur une question principale et deux sous-questions de recherche :

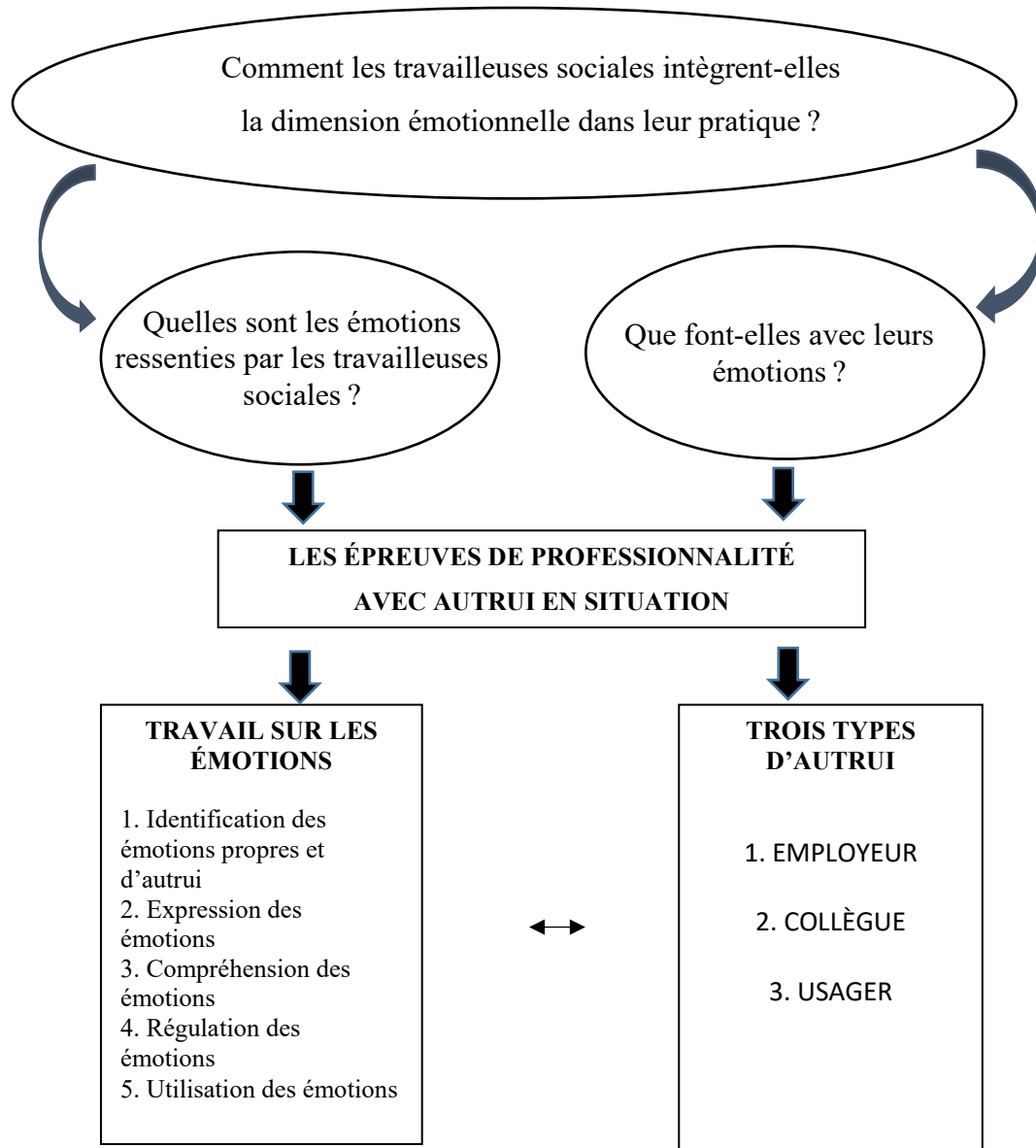


Figure 2.1 Questions de recherche et schéma conceptuel

2.4 Synthèse de chapitre

Ce chapitre a d'abord mis en lumière des configurations liées à la professionnalité du travail social. Ces configurations sont définies par des épreuves de professionnalité que nous devons aborder comme des difficultés que rencontrent les professionnelles impliquées dans des relations d'aide. Nous avons relevé trois d'entre-elles pour l'analyse des données, soit des épreuves organisationnelles, des épreuves émotionnelles et des épreuves temporelles de la présence d'autrui. Les premières troublent la professionnalité, notamment dans des tâches qui sont à accomplir sous la pression de l'efficacité et de l'urgence construisant un cadrage des pratiques d'intervention jugé comme impraticable et déplaisant.

Cependant, les épreuves peuvent aussi se définir dans une défense collective ayant la capacité à se relever. Cet angle de vue nous amène vers le concept de compétences émotionnelles pour étudier la capacité, mise en pratique, des travailleuses sociales à identifier, exprimer, comprendre, réguler et utiliser leurs émotions et celles d'autrui. Rappelons que l'identification et l'expression des émotions sont intimement liées et qu'ils permettent de situer les ressentis en informant sur l'état des relations et l'environnement. Enrichir le vocabulaire émotionnel ouvre les conditions nécessaires à comprendre les émotions et leurs manifestations ressenties dans la vie quotidienne et comprendre le degré de satisfaction et la réponse aux besoins d'autrui.

Ensuite, les émotions peuvent être régulées lorsqu'elles ne sont pas en accord avec les normes d'un contexte ou lorsqu'elles ont des conséquences négatives pour le bien-être de l'individu. Enfin, l'utilisation des émotions façonne la pensée et elle influence la perception, le traitement de l'information, l'interprétation des situations, le jugement, les attitudes et les décisions. C'est ce travail complexe sur les émotions que nous allons analyser, dans un corpus empirique que nous présentons au chapitre suivant.

CHAPITRE III

MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE

Ce chapitre porte sur la méthodologie mise en œuvre pour la réalisation de l'étude. La stratégie générale de recherche y est d'abord exposée. Sont ensuite explicités l'instrument de la collecte de données, l'échantillon, le recrutement des participants et les critères d'exclusion et d'inclusion, les considérations éthiques liées au projet de recherche et, finalement le type d'analyse des données.

3.1 Stratégie générale de recherche

Cette recherche poursuit l'objectif de documenter la dimension émotionnelle, en vue de contribuer à la compréhension de l'intégration des émotions dans la pratique des intervenants en travail social. Deux questions orientent l'étude :

1. Quelles sont les émotions ressenties par les travailleuses sociales ?
2. Que font-elles avec leurs émotions ?

Peu de chercheurs ont creusé ces questions, tel qu'exposé au chapitre I. Dans ce contexte, le type de recherche compréhensive s'avère particulièrement adéquate lorsqu'une question portant sur la signification des attitudes, plutôt que seulement sur leur expression manifeste, a été peu étudiée. La nature qualitative de cette recherche examine les récits des travailleuses sociales quant à leur travail quotidien et permet de témoigner de leur vécu émotionnel dans leurs actes professionnels et d'approfondir ce qu'il comporte, recèle, exprime plus implicitement. Tel qu'affirmé par Deslauriers et Kérisit (1997), l'utilisation de l'approche qualitative est pertinente lorsqu'il s'agit d'approfondir des situations ou des phénomènes complexes ou lorsque le sujet touche des structures innovatrices ou des processus organisationnels. Les données colligées et analysées permettent de mieux comprendre le sujet et d'apporter des nouvelles connaissances à l'articulation des émotions dans la pratique du travail social contemporain. Rappelons que cette étude trouve sa pertinence dans le constat suivant : il existe une non-reconnaissance de la dimension émotionnelle à l'intérieur de l'activité professionnelle des travailleuses sociales.

De plus, la stratégie opératoire choisie est l'étude de cas multiples puisqu'elle favorise une analyse plus approfondie d'un phénomène donné. Dorvil (2001) mentionne que l'expression « étude de cas » est un terme polysémique utilisé dans plusieurs disciplines des sciences humaines et sociales étant lié à la diversité et la pluralité des contextes. L'auteur se réfère à Yin (1994) pour définir la recherche par étude de cas comme : « une enquête empirique qui étudie un phénomène contemporain dans son contexte de vie réelle, où les limites entre le phénomène et le contexte ne sont pas nettement évidentes, et dans lequel des sources d'informations multiples sont utilisées » (Dorvil 2001, p. 22). Il existe six sources d'informations pour l'étude de cas : des documents, des archives, des entrevues, de l'observation directe, de l'observation participante et des objets physiques.

Yin (1994) distingue deux types d'étude de cas : la première forme est l'étude de cas unique qui consiste à décrire en profondeur un phénomène de manière à vérifier la vraisemblance des explications théoriques d'un phénomène. Cependant, l'auteur ajoute que parfois la description d'un phénomène n'est pas suffisante pour répondre aux objectifs. Il convient alors d'effectuer une comparaison entre des cas. L'utilisation de l'étude de cas multiples s'avère pertinente puisqu'elle permet une analyse comparée des résultats de chaque cas pour révéler les processus récurrents. La réalisation d'études de cas multiples permet d'opérer une logique de reproduction et de généraliser avec plus d'assurance les conclusions (Contandriopoulos, Champagne, Potvin, Denis, Boyle, 1990).

3.2 Instrument de la collecte de données

L'instrument de collecte de données sélectionné pour effectuer les entretiens de recherche est l'entrevue semi-dirigée. Savoie-Zajc (2009) insiste particulièrement sur le concept de « comprendre » lorsqu'elle décrit les objectifs de l'entrevue semi-dirigée ou lorsqu'elle énumère les postulats qui composent cet instrument de recherche. En somme, l'entrevue semi-dirigée permet de comprendre un phénomène ou une situation particulière vécue par la personne interviewée (Savoie-Zajc, 2009). L'entrevue semi-dirigée permet de développer certains éléments ciblés par le participant alors qu'il répond aux questions, ce qui aurait été plus difficile avec un questionnaire, par exemple. C'est par cette flexibilité que la compréhension du phénomène étudié est possible.

Effectivement, à partir de la méthodologie il était nécessaire de favoriser l'émergence de l'expression des émotions chez les travailleuses sociales. Un entretien individuel a été fait auprès de chaque travailleuse sociale participant à la recherche. Le nombre

limité de travailleuses rencontrées (n=9) a permis d'offrir une vision qualitative approfondie sur les émotions et les conduites professionnelles des participantes. Un schéma d'entretien composé de questions et de sous-questions semi-ouvertes a été utilisé pour permettre, lors de l'analyse, de faire des liens entre le vécu des participants et les dimensions conceptuelles et théoriques de ce présent objet de recherche.

L'annexe A présente la grille d'entrevue utilisée pour les entretiens de recherche. La durée des entretiens a varié entre 50 et 75 minutes par répondante. De plus, un questionnaire, présenté à la fin de l'entretien a permis de documenter les caractéristiques sociodémographiques des répondantes.

3.3 Recrutement et échantillon

Le choix quant à la nature des cas à étudier repose sur des critères contrôlés en fonction du nombre de travailleuses sociales, le genre de clientèle et le contexte organisationnel. Puisque cette étude examine le travail émotionnel des travailleuses sociales, il nous est apparu favorable d'homogénéiser tout de même quelque peu le recrutement selon certains paramètres, plutôt que de suivre le principe de maximiser la variabilité de l'échantillon. Dans la mesure où divers groupes d'utilisateurs sont susceptibles d'engendrer des émotions qui diffèrent selon les attributs associés à ce groupe, et au contexte de travail professionnel où l'on retrouve généralement ce dernier, les rapports à certains utilisateurs peuvent soulever davantage d'émotions ou certains types d'émotions. Aussi, nous retenons l'idée de diversifier légèrement les contextes de pratique afin d'obtenir des résultats provenant de plusieurs milieux, par exemple, des participants provenant du milieu communautaire, hospitalier ou de divers programmes des centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS).

La collecte de données a été effectuée auprès de neuf travailleuses sociales. Trois critères de sélection ont été retenus. Premièrement, les participantes devaient être membre de l'Ordre des travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ) de manière à faciliter le recrutement par les listes de l'Ordre et ainsi obtenir l'intérêt de professionnelles exerçant leur pratique auprès d'une population présentant des troubles graves du comportement ou dite multiproblématique. Certains secteurs de pratique suscitant davantage d'émotions ont été retenus comme à la protection de la jeunesse/centre jeunesse, les programmes en santé mentale ou auprès d'individu ayant des traumatismes crâniens. Deuxièmement, les participantes devaient pratiquer le travail social soit dans un milieu institutionnel ou communautaire depuis au moins un an. Troisièmement, le chercheur ne devait entretenir ni de lien personnel, ni de collaboration professionnelle avec les participantes.

De plus, cette recherche priorise une diversité des milieux de pratique afin de permettre une comparaison entre les milieux communautaires et institutionnels face à une population type pour chaque milieu. Par ailleurs, il était important de rencontrer des intervenantes ayant développé une connaissance suffisante de leur pratique professionnelle ; c'est pourquoi un minimum d'une année de pratique était exigé.

Le courrier électronique a constitué la principale méthode de recrutement. Une annonce a ainsi été diffusée par le biais de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. Le courriel présentait la nature ainsi que l'objectif de la recherche ; il précisait de plus les critères de sélection. Les premières personnes à manifester leur intérêt ont ensuite été contactées par téléphone pour vérifier la concordance de leur profil avec les critères de sélection. L'objectif et la nature de la recherche étaient ensuite rappelés et un moment était accordé aux participantes pour poser des questions. Le recrutement s'est déroulé à l'intérieur de deux vagues.

Une première vague à la collecte de données se déroulant du 12 au 24 février 2018 a permis de présélectionner sept travailleuses sociales. En respect des critères de sélection, cinq participantes ont été retenues pour l'étude. Une deuxième vague de sélection a nécessité l'emploi d'une deuxième technique, utilisée parallèlement à la démarche faite auprès de l'OTSTCFQ. Se nommant «recrutement par bouche-à-oreille», elle consiste à transmettre les informations au sujet de la démarche de recrutement à des individus susceptibles de connaître des gens intéressées à participer à la recherche. Cette technique a permis de cibler des travailleuses sociales ayant des profils différents en rapport avec leur vécu émotionnel dans la pratique. Le choix de cette démarche a aidé à cibler des travailleuses sociales n'étant pas inscrites à la liste d'envoi de l'Ordre et démontrant un intérêt pour la présente recherche. La démarche a permis de présélectionner six autres travailleuses sociales. C'est en appliquant les mêmes grilles de critères exposés précédemment que quatre de ces participantes ont officiellement été recrutées pour participer à la deuxième vague de la recherche au cours de la période du 11 au 17 mars 2018.

Le tableau 3.1 présente les informations sociodémographiques des participantes, indiquant leur nom (pseudonyme), la tranche d'âge à laquelle elles appartiennent, leur nombre d'années d'expérience depuis l'obtention de leur premier diplôme universitaire en travail social ainsi que le type de «clientèle» ou les programmes où elles pratiquaient au moment de l'entrevue. Le questionnaire sociodémographique se trouve en annexe B.

Tableau 3.1

Caractéristiques sociodémographiques et professionnelles des participants

Nom	Âge	Expérience	Programme/type de « clientèle »
Participant 1	42	20 ans	Jeunesse/ 0 à 18 ans/réseau public.
Participant 2	_____	23 ans	Famille/jeunesse 4 à 18 ans/réseau public.
Participant 3	34	5 ans	Famille multiproblématique/réseau communautaire et Intervention parentale milieu hospitalier.
Participant 4	44	21 ans	Jeunesse/ 0 à 18 ans/réseau public.
Participant 5	28	6 ans	Santé mentale homme adulte/réseau communautaire et auparavant travail de rue.
Participant 6	36	15 ans	Santé mentale adulte/clinique externe de psychiatrie.
Participant 7	38	12 ans	Famille multiproblématique/jeunesse de 6 à 17 ans/réseau public.
Participant 8	42	20 ans	Programme jeunesse/ 0 à 18 ans/réseau public.
Participant 9	48	20 ans	Santé mentale/0 à 18 ans/réseau public.

3.4 Considérations éthiques

Les considérations éthiques présentées ici sont inspirées de celles retenues par Gohier (2004) et visent principalement la notion de confidentialité. Au début de chaque entretien, les participantes ont tout d'abord lu et signé un formulaire de consentement

les avisant notamment de la nature de la recherche, de son aspect confidentiel et de la possibilité de mettre fin à l'entretien à tout moment sans justification. Une copie a été remise à chaque participante après lecture et signatures conjointes du document.

Les participantes ont aussi été assurées de la confidentialité et du respect de leur anonymat dans la cueillette, le traitement et la diffusion des données. Trois moyens ont permis de respecter cette confidentialité : le milieu de travail des participantes n'est pas nommé dans la recherche, le nom de chacune des participantes n'est pas utilisé et les données pouvant faire en sorte qu'une participante puisse être reconnue n'ont pas été retenues pour l'analyse.

La confidentialité a été l'élément éthique majeur du recrutement des participantes et de la cueillette de données. Les répondantes ont pu choisir à quel endroit elles désiraient être rencontrées pour l'entretien. Quatre participantes ont refusé que la rencontre ait lieu dans leur milieu de travail, principalement pour des raisons de confidentialité. En effet, certaines ont verbalisé ne pas vouloir que leurs collègues ou employeurs sachent qu'elles participent à une recherche sur les heures du travail.

Finalement, à la fin des entretiens, cinq participantes ont exprimé ressentir du bien-être puisqu'elles ont pu se confier librement et ouvertement au sujet de leur vécu émotionnel.

3.5 Type d'analyse de données

Cette présente étude de cas multiples comprend trois niveaux d'analyse. Dans un premier niveau d'analyse, cette étude de cas examine le concept d'épreuve de

professionnalité ; un deuxième niveau d'analyse étudie la dimension émotionnelle déclinée en cinq composantes ; finalement, un troisième niveau d'analyse se penche sur les rapports sociaux au travail, soit : l'employeur/supérieur hiérarchique, les collègues de travail et l'utilisateur. L'analyse thématique s'est avérée le choix d'analyse des données le plus pertinent pour cette recherche car les dimensions conceptuelles permettent la catégorisation des données recueillies lors des entretiens. En effet, cet usage de la catégorie est tout à fait approprié dans des situations de recherche où un repérage du contenu des documents à l'étude constitue l'essentiel de l'effort d'analyse et est en partie indépendant de l'activité interprétative (Paillé et Mucchielli, 2013, p.326).

Pour ce faire, l'étude de cas multiples a permis d'utiliser une analyse comparative et approfondie entre différentes sources d'information liées au cadre conceptuel à partir de trois grilles d'analyse : l'une concerne l'épreuve de professionnalité liée à l'épreuve temporelle de la présence d'autrui. L'autre renvoie aux cinq composantes des compétences émotionnelles telles que l'identification, la compréhension, l'expression, la régulation et l'utilisation des émotions. La dernière porte sur trois types d'autrui soit : l'employeur, les collègues de travail et l'utilisateur.

L'analyse de contenu est une étape du processus de recherche concrète et essentielle pour le chercheur car elle l'outille pour lui permettre de répondre à sa question de recherche. L'analyse débute par une division du texte en unités de sens jusqu'à la construction d'un arbre de sens qui permettra éventuellement au chercheur de faire une analyse qualitative approfondie. Concrètement, l'analyse s'est amorcée suite à la transcription du contenu de chaque entretien en verbatim. Les idées provenant de chaque verbatim ont ensuite été générées en catégories, même si certaines idées semblaient s'éloigner du contenu de la recherche. Au sujet des catégories, Paillé et Mucchielli considèrent d'ailleurs que « certaines peuvent être abandonnées, d'autres

seront reformulées, enrichies, approfondies, fusionnées, etc. (Paillé et Mucchielli, 2013, p. 345).

L'étape suivante a consisté à comparer les cas par thématique selon leurs significations et ce, pour chacun des verbatim. Les thématiques de tous les verbatim ont donc été regroupées afin de créer des méta-catégories réunissant la totalité des contenus de chacun des entretiens. À cette étape, une validation des thématiques a aussi permis d'assurer leur pertinence, comme le propose Paillé et Mucchielli (2013). Cette démarche a été effectuée en s'assurant que les méta-catégories rassemblaient l'entièreté du matériel récupéré lors des entretiens et en vérifiant si des informations ayant été mises de côté durant la démarche pouvaient être intégrées dans le processus de catégorisation. Finalement, chaque méta-catégorie a été reliée aux principaux thèmes liés à l'épreuve temporelle de la présence d'autrui, les cinq composantes de la dimension émotionnelle et les trois types d'autrui. Les sections du chapitre IV et V sont titrées selon les noms de ces méta-catégories et présentent les résultats de la recherche. Le prochain chapitre met en lumière la manière dont les travailleuses sociales intègrent les émotions et les situations dans leur activité professionnelle quotidienne du travail. L'analyse des résultats pourra contribuer à une réflexion sur les facilitateurs au travail et approfondir les spécificités des sujets, de leurs dynamiques d'interactions et aux contextes dans lesquels ils évoluent.

3.6 Limites de la méthodologie

Cette étude comporte certaines limites potentielles à la méthodologie employée. D'abord, une limite importante se situe dans les propos recueillis des répondantes puisque les énoncés sur la dimension émotionnelle du travail ont été produits dans un contexte d'entretien. Ce contexte particulier de la recherche implique certains biais de désirabilité sociale : les répondantes ont inévitablement produit des énoncés que le chercheur jugerait pertinents. D'ailleurs, plusieurs d'entre elles ont cherché la réassurance du chercheur au cours de l'entrevue: « J'espère que c'est correct ce que je dis ... » « Je ne sais pas si ma réponse correspond à ce que tu cherches ... ». Les énoncés ont ainsi été élaborés dans ce contexte d'entretiens précis et il est impossible de savoir si les mêmes énoncés sur la dimension émotionnelle seraient utilisés dans d'autres contextes de pratiques d'intervention.

Une deuxième limite repose sur le choix de la méthode qui est celle de l'étude de cas multiples et le nombre relativement limité de cas, soulevant la question de la rigueur scientifique et de la validation des résultats produits par ce type de recherche. Or, les études de cas multiples sont généralement considérées comme une phase préparatoire ou exploratoire aux « vraies » recherches scientifiques servant à baliser le terrain et à faire émerger de nouvelles connaissances. En effet, le savoir produit par les travailleuses sociales sur la dimension émotionnelle du travail dans le cadre de leur pratique demeure, à ce jour, peu exploré. Dès lors, la question de la crédibilité et la pertinence de l'analyse des résultats de recherche s'impose. Pour ce faire, une démarche analytique déductive a été réalisée dans le sens où le cadre conceptuel de cette étude balise les frontières des cas et assure la reproductibilité des résultats issus de la recherche. Ainsi, le développement d'un cadre théorique rigoureux et la précision des

sources ont permis divers niveaux d'analyse sur des unités de sens et ainsi présenter un chapitre IV qui puisse cadrer avec les exigences d'un mémoire de maîtrise.

Enfin, la taille de l'échantillon restreint la représentativité des données recueillies. Tant le thème d'investigation que la posture du chercheur lors des entretiens invitaient les répondantes à élargir la portée de leur réflexion dans leurs réponses : cela s'avère d'ailleurs cohérent avec une recherche qui se veut exploratoire. La quantité de matériel recueillie s'est toutefois avérée phénoménale. Un choix a été fait : celui de présenter uniquement les thèmes prédominants et récurrents par les participantes.

CHAPITRE IV

PRÉSENTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS

Le chapitre qui suit a pour but de présenter les résultats recueillis lors des entretiens réalisés avec les neuf travailleuses sociales qui ont participé à la présente recherche. Nous présentons les résultats obtenus en fonction des contenus les plus prégnants et en lien avec les trois catégories d'acteurs que nous avons ciblées méthodologiquement. En premier, nous relevons une série d'émotions négatives, car ce sont elles qui sont les plus identifiées et exprimées par les participantes. Puis nous passons aux différentes émotions positives, moins citées. L'analyse des données empiriques révèle que les participantes ont des difficultés à identifier leurs émotions, sauf lorsqu'elles sont vécues fortement et intensément. En fait, elles vont plutôt exprimer et identifier leurs ressentis par différentes réactions et attitudes qui diffèrent selon la catégorie d'autrui. Bien qu'elles aient des difficultés à articuler leurs émotions, elles parlent principalement de colère envers l'employeur, de frustration et d'irritabilité envers les collègues et de peur envers l'utilisateur, exprimées par de l'anxiété et un sentiment d'inquiétude. De plus, elles ont exprimé des émotions positives de joie en rapport au travail bien fait et lorsqu'elles régulent et comprennent leurs émotions de façon adéquate.

4.1 L'identification, l'expression des émotions négatives et leurs causes invoquées

Une majorité d'énoncés ont été associés au thème portant sur l'identification, l'expression et les causes des émotions négatives invoquées, moins aux émotions positives. Autrement dit, les participantes exerçant leur pratique d'intervention auprès d'une population dite « multiproblématique » tiennent d'abord à identifier et exprimer leurs émotions négatives. Les trois émotions retenues sont :

- 1) la colère envers l'employeur,
- 2) la frustration et l'irritabilité envers les collègues et
- 3) la peur envers l'utilisateur.

4.1.1 La colère envers l'employeur

La première émotion que nous présentons est la colère envers l'employeur ; elle est principalement associée au supérieur hiérarchique/chef de service. Cette émotion négative est la plus récurrente dans le corpus recueilli. Dans tous les cas, nous constatons que la colère envers le supérieur hiérarchique est une émotion forte vécue selon son intensité, sa durée et les circonstances de son apparition. De plus, nous relevons dans les énoncés que la colère s'accompagne de deux sentiments : la frustration et l'irritabilité. Elle correspond également à des événements suscitant l'aversion, voire l'agression. La colère surgit quand la travailleuse sociale ressent une atteinte à sa personne ou une non-reconnaissance de son travail.

4.1.1.1 Les expressions défensives et agressives liées à la colère

Premièrement, nous avons extrait une majorité d'énoncés mettant en rapport la colère exprimée par des réactions de type défensif et agressif. Le premier énoncé met en lumière une réaction agressive d'une répondante. Il démontre des indices d'agression envers le supérieur, tels que des attitudes d'énervement ou de crise et des jurons. Ces formes d'agressivité se manifestent, d'une manière récurrente, quand la travailleuse dit vivre une situation insensée ou ressent une perte de sens dans son travail, parce que le supérieur agit comme s'il ne se souciait pas ou reconnaissait peu les intérêts de l'usager :

Ma patronne est arrivée un vendredi pour me dire : « Écoute, il faut qu'on place tel enfant et il faut que ce soit fait d'ici une semaine ». J'ai piqué une sainte colère (Silence). Je me suis énervée comme jamais je me suis énervée de ma vie. J'ai lancé quelques mots d'église assez raides à ma patronne. Ce n'était pas du tout clinique. La situation n'avait aucun sens et on ne pensait pas du tout à l'enfant. En plus, on essayait de me vendre l'idée que c'était clinique et que ce placement aiderait l'enfant. J'ai piqué une crise. Ma patronne n'osait plus placer un mot. Dis-moi que c'est administratif et que tu n'as pas le choix, je vais comprendre, mais ne viens pas me faire croire que c'est dans l'intérêt de l'enfant (Participante 9).

Nous percevons des énoncés qui renvoient aussi à des réactions défensives : le sarcasme. En fait, lorsque les intervenantes vivent de la colère envers leur supérieur, elles deviennent sarcastiques jusqu'à le rendre ridicule. Ainsi, le cynisme est une réponse défensive qui exprime la colère devant des situations de travail jugées comme ayant peu de sens et qui, par cumul, mène à une perte de sens plus généralisée envers le travail : « En fait, mon plus grand mécanisme de défense c'est le cynisme. Notre travail ne fait pas toujours sens. On est sarcastique envers notre patron. On le tourne au ridicule. On le pousse au bout du ridicule. » (Participante 7)

D'une autre façon, le sentiment de frustration et d'irritabilité que nous aborderons aussi dans la section 4.1.2 est causé par un sentiment d'injustice dans l'application de règles et aboutit souvent à la colère envers le supérieur. Par exemple, une participante

mentionne qu'une règle explicite de l'établissement a été établie en ce qui concerne la lecture des rapports d'évaluation par le supérieur hiérarchique. Cette règle consiste à ce que les rapports rédigés par les travailleuses sociales ne soient plus lus après deux ans de pratique d'intervention, alors que ceux écrits par la participante étaient encore lus après plusieurs années de pratique. Or, la répondante a rapporté vivre des malaises, de la frustration et de l'irritabilité en raison du traitement injuste dont elle se sentait l'objet :

J'ai vécu de la frustration envers mon chef parce qu'il continuait à lire mes rapports alors qu'il n'était pas en mesure de me dire pourquoi. Il y avait une nouvelle règle dans l'établissement que cela fasse deux ans que tu travailles avant qu'on arrête de te lire. La nouvelle employée qui travaille depuis un an et demi n'est plus lue. Il y avait des incongruences. Les malaises, je les ai vécus là. C'est correct qu'on me lise encore, mais donne-moi les objectifs. Qu'est-ce qui va faire que tu vas arrêter de me lire ? Ça, c'était vague et pas clair. Oui, j'ai vécu de la colère dans mon cheminement alors qu'il y avait des rapports où d'autres personnes me disaient : « Bravo, c'est bien écrit ». J'ai été un peu irritée. (Participante 4)

De plus, d'autres sentiments sont régis par des règles où certaines émotions exprimées sont plus acceptables que d'autres. L'énoncé qui suit montre que l'expression de la tristesse est plus acceptable que celle de la colère permettant de contraster et d'inverser l'émotion ressentie par une solidarité entre collègues, mais qui mène quand même à la frustration. En fait, lorsque les travailleuses disent vivre de la tristesse, elles expriment cette émotion par le corps et par des gestes pouvant passer inaperçus par le supérieur, ce qui cause une inadéquation entre les attentes d'ouverture des intervenantes et la non-reconnaissance de ces émotions subtilement exprimées. Ainsi, la non-reconnaissance de l'émotion est associée à la fermeture d'esprit du supérieur, aboutissant à une désignation collective de celui-ci comme porteur principal de la problématique :

Il y a des émotions qui sont plus acceptables que d'autres. Tout dépend de la façon dont on l'exprime. Il y a des gens qui sont très ouverts à ce que les émotions soient exprimées d'autres non. Par exemple, il y a une collègue qui a vécu une suppression de poste assez arbitraire. Cette situation lui a fait beaucoup de peine. Par solidarité, les membres de l'équipe ont décidé de s'habiller en noir. Notre action a passé comme dans du beurre. Il n'y a pas eu de mention, par exemple : « Je vois que vous êtes vêtues de noir, est-ce un hasard ? Est-ce voulu ? ». Elle n'a pas récupéré l'information pour ouvrir sur ce qui s'est passé. Elle est comme ça. Le message a été clair, c'est frustrant. Je crois qu'il y a eu un choix de ne pas ouvrir sur le sujet. (Participante 2)

Enfin, le sentiment d'irritabilité est causé par la déception de ne pas être soutenues par le supérieur, alors que les travailleuses sont aux prises avec des difficultés dans leur pratique d'intervention. L'irritabilité s'accumule dans le temps et peut, à terme, entraîner une usure professionnelle menant jusqu'au congé maladie : « J'ai eu zéro support. Mon ancienne chef de service est arrivée au mois d'octobre et moi je suis partie en congé maladie en février. Le travail était très irritable. C'est surtout la déception de ne pas avoir été soutenue. » (Participante 6)

Nous comprenons alors que la colère envers le supérieur hiérarchique s'exprime par des réactions fortes de types défensif et agressif, reconnaissables à leur expression spécifique d'une haute intensité. Ces réactions peuvent aussi évoquer une forme de violence que les intervenantes exercent sur le supérieur par l'intensité de leurs comportements et le manque de contrôle dont elles font preuve sur les impacts de leur réactions agressives. On saisit également que les réactions agressives sont exprimées pour se défendre dans son rôle professionnel. Comme nous le verrons dans la prochaine section de chapitre, la colère et son expression mènent à des débordements d'affects.

4.1.1.2 L'expression de la colère par diversion et débordements d'affects

A priori, la colère des répondantes apparaît comme une expression émotionnelle qu'elles cherchent à contenir sans y parvenir adéquatement. Les participantes rapportent que la majorité de leurs supérieurs incluent dans leur réunion d'équipe un point « Comment ça va ? » Dans ces circonstances, les participantes affichent des difficultés à contenir leur colère en s'éparpillant ou en débordant sur divers sujets. Le prochain énoncé montre des attitudes de résistance lors d'une présentation d'un programme d'intervention effectuée par une personne extérieure. Nous constatons que ces manifestations de colère entraînent chez la supérieure de la honte face au manque de retenue des travailleuses, et provoquent ainsi l'arrêt de la réunion :

En fait, les réunions d'équipe commencent toujours avec un point « comment ça va ». C'est difficile de contenir les intervenants parce qu'il n'y a pas beaucoup d'espace pour ventiler. Souvent, l'équipe va s'éparpiller. La dernière réunion, non seulement elle était éparpillée, mais il y a eu une personne qui est venue présenter un programme. Nous avions des réticences et des questions. La personne est partie et la patronne n'était vraiment pas contente. Elle a dit : « Vous n'êtes pas discipliné, vous m'avez fait honte ». Elle a mis fin à la réunion. (Participante 9)

De plus, certains désaccords peuvent ne pas être bien exprimés. Le prochain exemple traduit des débordements émotionnels produisant des attaques personnelles et des actions de protection : « Il y a aussi des désaccords qui ne sont pas exprimés de la bonne façon. Ça débordait et ça se transformait en attaque personnelle. Maintenant, je pense que les gens se protègent. » (Participante 5)

Un autre aspect des débordements d'affects et de la colère sont associés à la réforme majeure du ministre Barrette². Les participantes ont soulevé, et ce à plusieurs reprises, que la colère liée à la réforme va à long terme causer des troubles dans les rapports sociaux au travail, tel qu'un éloignement entre les intervenantes, de l'absentéisme et de la surcharge de travail. De façon récurrente, les répondantes décrivent que le contexte organisationnel engendre de l'incompétence, peu d'espace pour exprimer les émotions et une perte de fréquence des réunions d'équipe. De plus, nous constatons que les intervenantes appréhendent négativement l'avenir puisqu'elles ressentent les impacts de la réforme comme une déconstruction du réseau de la santé et des services sociaux. En conséquence, les participantes développent un sentiment d'incompétence, notamment par rapport à leur incapacité d'accomplir adéquatement leur travail. Elles rapportent qu'elles n'arrivent plus à tenir les situations, mais plutôt à y survivre :

² Le ministre de la Santé et des Services sociaux, Gaétan Barrette, a effectué en 2015 une réforme par le projet de loi no 10 visant à modifier l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux. Le projet de loi propose l'optimisation des services par la constitution d'un centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS), issu notamment de l'abolition de l'agence de la santé et des services sociaux et de la fusion de tous les autres établissements d'une même région. Relevant directement du Ministère, sans aucun intermédiaire, le CISSS assurerait la prestation des soins et services à la population de son territoire, incluant le volet santé publique. (MSSS, 2014)

Il n'y a pas juste la réforme Barrette qui amené l'épuisement et la surcharge de travail [...] Quand on n'a pas de place pour exprimer nos émotions, qu'on est chacun débordé, qu'on a de la difficulté à se voir et qu'avant les réunions d'équipe c'était une fois par deux semaines. J'appréhende les futures années et la suite de la réforme Barrette. Cela va prendre des années pour reconstruire le réseau [...] Actuellement le contexte influence à la négative. Nous sommes en surcharge et nous avons un sentiment d'incompétence parce qu'on ne fait pas le travail comme il faut. Les situations on ne les tient pas, on les survit. (Participante 9)

Enfin, un débordement d'affects causé par l'agression d'une usagère aboutit à la colère envers le supérieur lors du traitement d'une demande de soutien. Cet énoncé démontre que la colère est construite lorsque la demande de soutien est traitée avec désinvolture ou dérision par le supérieur, malgré une charge émotionnelle forte : la colère est issue de l'inadéquation entre l'ouverture qu'attend la professionnelle de la part de son supérieur et l'attitude empreinte de dérision de celui-ci :

J'ai parlé de tout le processus émotionnel à mon médecin. J'ai un côté qui rationalise beaucoup. Je le sais que l'usagère était agressive. Intense. J'ai vécu une agression. Quand le téléphone sonne, tu dis : « jurons ». Au niveau clinique, je suis capable de comprendre que cette agression ne s'adresse pas à moi, mais la charge émotionnelle était tellement forte [...] En fait, la colère était dirigée contre mon établissement parce que je ne me suis pas sentie soutenue dans cette situation. Je la vivais la colère. Mon chef savait ce qui se passait et on me donnait une petite tape sur l'épaule en disant : « Pas facile hein ? » ou j'entendais du monde rire de cette situation. (Participante 7)

La colère des participantes révèle donc des débordements d'affects sur divers sujets provoquant des attitudes de résistance, de désinvolture ou de dérision, et causant des actions de protection, des attaques personnelles, de l'absentéisme, de la surcharge et un éloignement entre les intervenantes. De plus, nous constatons que la colère est aussi liée à des charges d'agressivité venant des usagers, qui sont déplacées vers le supérieur hiérarchique. Ce déplacement de la colère vers l'employeur est identifié et exprimé par des écarts entre les attentes des professionnelles envers ce dernier et la réponse obtenue à ces attentes. Nous présentons dans la sous-section suivante des énoncés sur de nombreux ressentis liés à la fermeture d'esprit et l'hostilité du supérieur ainsi qu'au rythme de travail trop élevé.

4.1.1.3 Les ressentis négatifs diffus et les causes invoquées

Un élément général de notre analyse ressort : les « ressentis »³ envers l'employeur. Sept participantes sur neuf ont mentionné éprouver des ressentis négatifs, sans identifier d'émotions précises. Nous constatons, de façon générale, qu'elles vont plutôt exprimer des ressentis qui se manifestent par des impressions, des réactions et des attitudes négatives. L'énoncé qui suit traduit les difficultés, pour les participantes, de bien cerner leurs émotions propres et celles d'autrui dans un contexte donné : « Plusieurs personnes, y compris moi, ont vraiment du mal à identifier ce qu'elles ressentent au moment où elles le ressentent. » (Participante 5)

Dès lors, les répondantes s'expriment par de nombreux ressentis liés à la fermeture d'esprit du supérieur hiérarchique. Dans tous les cas, cette fermeture d'esprit est définie comme une position individuelle rigide ou fermée du supérieur ne souhaitant pas se dévoiler dans un contexte donné causant de multiples impressions négatives : « Notre gestionnaire au premier niveau on ne le sent pas impliqué et ouvert. Nous n'avons pas l'impression qu'il est notre gestionnaire et qu'il comprend au niveau clinique ce qu'on fait. Il travaille pour en haut et non pour en bas. » (Participante 7)

D'autres ressentiments négatifs sont énoncés par des participantes quand leurs supérieurs sont excessivement fermés. Ces ressentis sont : le manque de respect envers les employées et les approches d'intervention, un contrôle excessif sur les personnes, et l'impossibilité d'exprimer ses émotions. Toutes ressentent des troubles au travail, voire même des traumatismes qui perdurent dans le temps :

Il y a eu par le passé des traumatismes dans l'organisme liés à une direction qui était vraiment très fermée. Un grand contrôle sur les personnes et peu de respect pour l'approche, donc la situation a été troublante. Je n'étais pas là à cette époque, mais il y a des moments où il y a eu

³ Le Breton (2004) définit l'émotion ressentie comme une signification donnée par un individu aux circonstances qui résonnent en lui. Elle est une activité de connaissance, une construction sociale et culturelle, qui deviennent un fait personnel à travers le style propre de l'individu.

un manque de respect ouvertement. Quand les gens s'exposaient, c'était vu comme de la faiblesse ou une perte de temps. (Participant 5)

En considérant la situation d'un autre point de vue, nous constatons une position inversée à la fermeture d'esprit, c'est-à-dire lorsqu'elle provient non pas du supérieur, mais des intervenantes. Les énoncés montrent qu'elle apparaît surtout lorsque les répondantes refusent une demande de soutien à l'usager. Dès lors, nous observons l'identification d'un ressentiment négatif envers le supérieur : la fermeture d'esprit cause de l'hostilité ou une négociation pour obtenir une ouverture : « Pour mon chef, quand je refuse une demande je sens plus d'hostilité (rires). Cela s'articule avec du ressentiment ou à la manière bâton-carotte. » (Participant 2)

Par ailleurs, d'autres ressentis sont exprimés en lien avec le rythme trop soutenu du travail. Une majorité des participantes, et ce à plusieurs occasions, ressentent avec anxiété que le rythme de travail est trop élevé. Toutefois, ce rapport au rythme de travail diffère selon chacune d'elles, ou selon le contexte d'intervention. Le prochain énoncé met en perspective une série d'idées sur les impacts du temps vécu avec rapidité. Ces impacts sont : une charge de travail lourde, des craintes et un sentiment d'être pris au piège, et ce, particulièrement pour les milieux du secteur public. Dans ces circonstances, les craintes et l'anxiété développées dans le cadre du travail peuvent conduire des participantes à fuir le réseau public et éviter de revivre ce type de situation. Ce rythme du travail trop élevé amène les participantes à identifier une impossibilité de répondre à leurs standards de pratique, c'est-à-dire d'offrir des services de qualité aux usagers : « J'ai changé d'emploi parce que je me sentais prise au piège et anxieuse. En fait, c'était la charge et le rythme du travail. J'ai même une crainte de retourner dans le réseau où j'avais l'impression que ça allait trop vite. Je ne pouvais pas donner la qualité que je voulais. » (Participant 5)

Un aspect récurrent sur les ressentis des intervenantes est relié au manque de temps. Les participantes ont rapporté ne pas avoir de temps pour exercer leur travail correctement, ne pas avoir de temps pour effectuer les rencontres auprès d'usagers, faire les plans d'intervention, décompresser et être formées, et ce au profit d'une logique gestionnaire visant à obtenir de bonnes statistiques. Nous remarquons que ce manque de temps provoque également de l'irritation et du mépris :

Nous n'avons pas le temps de faire notre travail comme il faut et de décompresser. On n'a pas le temps de rencontrer les gens aussi souvent qu'il le faudrait [...] Les gens n'ont pas le temps d'être formés. Il y a des choses qui sont inexcusables quand on ne protège pas les enfants adéquatement. Ce que la patronne veut savoir, c'est surtout si on a fait le plan d'intervention et si nous avons de bonnes statistiques. (Participante 9)

Enfin, une dernière idée liée au rythme du travail trop élevé démontre que les travailleuses peuvent maintenir la logique du temps court et rapide par des demandes qu'elles font à leur supérieur, comme écourter la durée des réunions d'équipe. Nous percevons que celles-ci demandent à leur supérieur de réduire le temps alloué aux réunions afin de répondre aux statistiques exigées. Paradoxalement, les participantes portent la volonté ou le désir d'effectuer un travail de qualité, mais elles adoptent des conduites qui encouragent ce rythme du travail trop élevé plutôt que de mobiliser du temps pour des discussions de cas et favoriser des pratiques d'intervention de qualité :

Avant les réunions d'équipe duraient l'après-midi de 13 h à 16 h, mais maintenant c'est coupé. C'est à la demande générale des intervenants parce que les gens veulent voir plus de clients pour répondre aux statistiques exigées et on trouvait que 3 heures c'était long. Donc, ils ont coupé la rencontre. (Participante 2)

En résumé, l'analyse sur la colère envers l'employeur/supérieur hiérarchique montre des réactions défensives et agressives, des débordements d'affects et de nombreux ressentis sur ce qui est considéré comme une fermeture d'esprit du supérieur et un rythme de travail trop élevé. De plus, les énoncés démontrent le caractère temporaire, et surtout bref, des émotions fortes et basiques qui constituent un des traits différentiels des sentiments. Nous démontrons à la sous-section suivante que les sentiments de

frustration et d'irritabilité envers les collègues sont moins intenses et plus contrastés, mais ils perdurent longtemps dans le temps.

4.1.2 Les sentiments de frustration et d'irritabilité envers les collègues de travail

Dans cette section nous présentons également la colère, mais identifiée et exprimée, de façon récurrente par les sentiments de frustration et d'irritabilité envers les collègues de travail. L'intégralité des énoncés de huit participantes recouvre ces sentiments vécus de manière contrastée et moins intense comparativement à la colère exprimée fortement envers le supérieur hiérarchique. Bien que l'intensité de ces sentiments soit plus faible, nous constatons que les sentiments de frustration et d'irritabilité sont des sentiments qui perdurent longtemps, sont exprimés par des réactions agressives inversées et évitées, et par des stratégies défensives contre la surcharge de travail et les préjugés. D'une part, l'analyse montre des réactions inversées, c'est-à-dire que la travailleuse sociale retourne son agressivité vers elle-même comme l'autosabotage ou inverse son agressivité en modèle de bonté pour attirer la compassion. La travailleuse sociale a également des réactions évitées où elle réoriente son agressivité avec effort soit pour éviter de ressentir ses émotions, soit par des contournements dans les tâches du travail. Le sentiment de frustration et d'irritabilité surgit quand l'intervenante protège son estime personnelle et ressent une iniquité dans la charge de travail.

4.1.2.1 Les réactions agressives inversées et évitées

D'abord, plusieurs énoncés mettent en rapport le sentiment de frustration et d'irritabilité exprimé par des réactions agressives inversées : elles révèlent des indices d'agression que la travailleuse sociale retourne contre elle-même, comme l'autosabotage. La récurrence de ces réactions inversées apparaît quand l'intervenante

exprime dans la foulée de ses frustrations, des sentiments comme la tristesse, la solitude et l'isolement ou lorsqu'elle ressent une perte de sens dans une situation donnée. Ainsi, nous constatons que l'une des participantes en congé maladie rencontre des collègues à l'extérieur du travail pour se sortir de la solitude, ce qui, paradoxalement, engendre chez elle un prolongement de ses affects négatifs par les réponses désagréables de ses collègues. Nous remarquons aussi une réaction évitée par la participante, puisqu'elle n'exprime pas ses émotions sur les propos désagréables de ses collègues. Elle va plutôt détourner son émotion vers un aspect général du travail :

Les intervenantes en arrêt maladie qui se rencontrent (Silence). Ce n'est pas un groupe de soutien. C'est ponctuel (le débit de parole est plus rapide). C'est que tout le monde se parlait et se sentait seul [...] C'est triste. Qu'est-ce qui se passe ? La situation n'a pas de sens. Puisque les gens étaient comme isolés, on s'autoflagelle. Une idée est venue de faire une rencontre « ad hoc » pour se parler. C'était aussi pour se donner des stratégies à notre solitude et isolement [...] Cette rencontre nous a fait du bien, mais ce que j'ai dit : « Si nous faisons une autre rencontre, je vais attendre un peu parce que nous ne sommes pas au même niveau. Il y a des choses qui étaient moins agréables d'entendre. C'est frustrant de parler de travail quand tu veux t'en éloigner. Ce n'est pas bénéfique. (Participante 2)

Nous décelons dans plusieurs énoncés des réactions agressives inversées et évitées, notamment par l'acceptation d'une règle implicite interdisant aux professionnelles d'exprimer directement leur colère et leurs insatisfactions aux collègues de travail. En conséquence, l'incongruence entre la frustration ressentie et l'acceptation de la règle va provoquer une réaction agressive inversée d'autosabotage et causer des malaises, des non-dits, des triangulations, une anticipation négative des réactions de collègues et des actions produites à l'extérieur du travail :

La semaine passée, j'ai intégré une usagère qui vient du milieu carcéral dans une ressource d'hébergement [...] Le responsable de ressource ne comprend pas les enjeux et il n'est vraiment pas à l'écoute. Nous avons anticipé qu'il allait interférer de façon négative parce qu'il n'est pas capable de gérer ce type de clientèle [...] Il est allé « vomir » ses insatisfactions à mon sujet à la chef de service [...] En même temps, il est comme ça. J'avais mon codéveloppement à l'extérieur ce soir-là. J'en ai parlé avec mes collègues et ils m'ont dit : « Tu ne vas pas aller parler au responsable alors que ce n'est pas ton travail de le faire. Il y a quelqu'un d'autre qui va le faire » [...] Ce genre de situation me rend mal à l'aise parce que j'étais très fâchée contre lui. Je trouve ça plate d'être dans les non-dits. En même temps, d'aller lui parler, c'est de transgresser la hiérarchie qu'on a mise en place comme établissement. Ce ne serait pas adéquat [...] En fait, quand on fait des rencontres de plan d'intervention, je peux m'adresser à eux, mais si j'ai des récriminations à faire sur ce qui n'est pas fait, il faut que je passe par les praticiennes ressources qui vont faire leur

travail de superviseure. Une chance que je ne peux pas le faire parce que ce serait fait avec beaucoup moins d'élégance et de doigté. (Participante 6)

Nous observons un trait récurrent aux réactions agressives inversées et évitées ; les répondantes identifient des personnes responsables d'une problématique et porteuses principales du déséquilibre entre les intervenantes. De nombreux énoncés sur le sentiment de frustration indiquent des réactions face à une collègue décrite comme une « pomme pourrie » ou « frustrée ». Tout comme la colère envers le supérieur hiérarchique, nous constatons que des répondantes se conforment à la règle de ne pas exprimer leurs malaises à la personne concernée. Plutôt, elles désignent entre elles, insidieusement et avec rancœur, une personne comme objet de frustration :

Je te dirais que c'est une question de culture de bureau. Ici, c'est très particulier. Nous avons un chef et des guerriers et tout le monde veut que ça avance dans le même sens. On veut que ça change. Il y a d'autres cultures de bureau où c'est rendu lourd. Il y a des équipes qui sont plus vieilles ou plus jeunes et qui sont moins solides. Il y a toujours des collègues frustrés. Dans notre équipe, quand la pomme pourrie (tout bas) est partie, l'équilibre est revenu. Il n'y avait pas de malaises et de non-dits. On se nommait les situations. Les unités se rencontraient une fois par semaine et on avait beaucoup de place pour parler de nos émotions. C'était vraiment bien, mais c'était en lien avec les gens qui étaient là parce que nous étions des personnes en mesure de nous soutenir et de s'écouter. (Participante 4)

Enfin, un énoncé soulève d'autres réactions plutôt évitées par des contournements de règles de façon complice, notamment lorsqu'il s'agit des besoins de l'utilisateur. Nous constatons que les réactions évitées produisent une incongruence dans le discours des participantes, puisqu'elles n'expriment pas clairement l'émotion ressentie. Il devient alors difficile de saisir l'émotion, puisqu'elle est mal identifiée et exprimée, notamment lorsqu'elles font référence à une série d'événements ou de situations pour exprimer ces émotions. Ici, le sentiment de frustration est déplacé vers des prescriptions du travail. Par exemple, une participante mentionne vivre de la frustration et des malaises⁴ vis-à-vis des ordonnances d'une juge, parce qu'elle les considère comme trop émotives ou

⁴ Soulevons la récurrence chez les participantes de rires en rétrospective lorsqu'il y a présence de malaises.

insensées. Ainsi, la colère d'origine de l'intervenante et la frustration vécue dans la situation sont évitées par le contournement des ordonnances et exprimées sous l'angle de désaccords et de jeux de pouvoir :

Je n'étais plus en colère, c'était avant. C'est tout le processus d'avant. Je me suis dit : « C'est toi qui témoignes et c'est toi qui portes. Il faut prendre sur soi ». Il a fallu que je me prépare à ce tribunal parce que je me disais : « Comment je vais aller vendre ces idées au juge alors que je n'y crois pas pour deux cents ». Au niveau du juge, j'étais mal à l'aise et cela s'est transmis au cours du tribunal. C'est frustrant, l'ordonnance de la juge visait que les contacts avec l'adolescente soient supervisés alors qu'elle a maintenant 17 ans. Elle n'a jamais ordonné la supervision de contact de toute sa vie, car elle laissait à la discrétion de nos services (rires). Gros malaise. Les ordonnances ne font pas toujours sens parce qu'il y a des juges qui se laissent emporter par l'émotion. C'était difficile, car l'ordonnance ne répondait pas aux besoins de la jeune. Nous sommes allés chercher une amie de la mère qui supervisait les contacts (rires). C'était notre argumentaire pour se protéger au plan légal, mais nous étions tous complices du fait que l'ordonnance n'était pas respectée. Tu ne peux pas toujours faire ça, mais ce n'est pas vrai que ce pouvoir justifie tout et a toujours raison. (Participante 1)

Autrement dit, les réactions agressives inversées et évitées ne permettent pas aux répondantes d'identifier et d'exprimer leur sentiment de frustration et d'irritabilité envers leurs collègues de travail. Elles vont déplacer l'objet de leur frustration en désignant une personne comme porteuse principale d'une problématique et vers des aspects plus généraux du travail ou vers elles-mêmes, provoquant un prolongement des affects négatifs. Nous exposons dans la sous-section suivante le sentiment de frustration et d'irritabilité par des réactions défensives contre la surcharge de travail et les préjugés de collègues.

4.1.2.2 Les réactions défensives

Nous avons dégagé une majorité d'énoncés liés au sentiment de frustration et d'irritabilité exprimé par des réactions défensives contre, d'une part la surcharge de travail et d'autre part les préjugés. D'abord, le sentiment de frustration et d'irritabilité est ressenti par les participantes comme un sentiment d'iniquité dans la charge de travail. De nombreux énoncés montrent des situations impliquant une charge de travail

déséquilibrée et ce, autant avec des collègues proches qu'avec d'autres plus lointains. Le prochain énoncé indique que l'irritabilité est causée par des demandes d'aide d'usagers réparties de façon inéquitable et selon l'humeur du jour :

Il y a deux autres travailleuses sociales, mais elles n'ont pas la même réalité que moi. Pourtant nous avons la même tâche, mais la structure d'équipe fait que les psychiatres lorsqu'ils prennent les dossiers, certains vont choisir la professionnelle et l'un c'était automatiquement moi. Ce qui fait qu'on est trois travailleuses sociales, mais on n'a pas du tout la même charge de travail [...] On n'est pas arrimé sur ce qu'on fait. La répartition des demandes va donc selon l'humeur du jour. Un moment donné, c'est irritant. (Participant 6)

D'autres énoncés renvoient à une stratégie défensive pour se protéger de l'iniquité : les participantes se protègent en mettant des limites sur leurs capacités de travail. Bien que certains énoncés montrent une ouverture des supérieurs à prendre en compte les limites individuelles, le contexte d'intervention en urgence amène peu de marges de manœuvre. Ainsi, nous constatons que la frustration d'une participante n'est pas causée par le type de travail ou par la fermeture d'esprit des supérieurs, mais par des collègues faisant peu d'efforts pour l'aider :

Les chefs de service entendent nos limites, mais quand l'urgence arrive et qu'il n'y a pas personne, ils n'ont pas le choix de donner à quelqu'un. Si c'est toi qui es présent au moment, même si tu as eu plein d'urgences dans la semaine, tu dois y répondre. C'est de la frustration et de l'iniquité parce que je vois certains collègues qui ne lèvent pas le petit doigt pour n'aider personne. (Participant 8)

La récurrence des réactions défensives indique que des participantes protègent leur estime personnelle de leur anxiété. La récurrence de ce type de réaction est associée au manque de soutien de la part de collègues et lorsque les participantes ressentent des écarts entre leurs valeurs propres et celles de l'organisation. Conséquemment, les travailleuses sont désorientées sur les bonnes interventions à faire et se protègent des atteintes à leur estime personnelle, sans considérer les manifestations de leur anxiété :

Je suis la bonne petite élève et ça se sent dans mon travail. J'essaie de faire attention et je me demande qu'est-ce qui est vraiment important dans mon travail et d'orienter vers mes valeurs [...] Dès mes stages, j'ai fait de l'anxiété. Mes premières années de pratique ont été difficiles. Essayer de se définir, trouver sa couleur et prendre confiance, mais en même temps pas trop confiant parce que tu veux continuer à te questionner. Ensuite, tu

t'interroges sur ta valeur comme intervenant. Est-ce que je suis à la bonne place ? [...] L'endroit où tu travailles va jouer sur les émotions. Par exemple, le fait d'avoir une immense charge de travail. Quand tu te sens dépassée par la situation dès que tu arrives le matin et que tu n'es pas dans le meilleur état, tu sens que tu n'as pas de soutien de tes collègues et que tes valeurs ne correspondent plus avec l'organisation du travail. Quand on ressent un écart et que tu ne peux pas être cohérent avec toi-même, ça me travaille beaucoup (Participante 5).

Par ailleurs, d'autres réactions défensives apparaissent lorsque des travailleuses disent que d'autres sont traitées avec favoritisme. L'un de ces énoncés traduit cette réaction où l'une des participantes se protège de la jalousie de collègues lors d'une réussite de l'implantation de la méthode *Lean*⁵. Il montre que la réussite permet de générer des émotions positives, mais que le succès engendre aussi des réactions de jalousie de la part de collègues, inhibant ainsi le désir de réussir. Nous constatons que l'une des participantes ne défend pas la réussite de la méthode, mais donne des raisons, souvent vagues, pour protéger des collègues de leurs échecs :

Quand on a mis en place l'approche *Lean*, cela a été un vent magique. Notre équipe a été pilote pour le programme. L'approche a vraiment fait du bien. Elle a réorganisé toute la façon de travailler. [...] On a défini des types d'intervention en code et nous avons établi ceux qui voulaient faire des codes 1 et ceux qui voulaient faire les codes 3. Code 1, c'est l'urgence, tu ne sais pas à quelle heure tu commences et à quelle heure tu finis. Code 3, tu es plus maître de ton agenda. Tu peux davantage planifier tes affaires, car les interventions sont plus à long terme. Pour mon chef, ce n'était pas loin d'être son bébé. Pour ma superviseure, le projet faisait partie de son doctorat. Le travail a alors découlé de ces projets. Nous avons été l'équipe sur 5 où la méthode a été le plus magique [...] Par contre, ça créé un écart avec les filles parce que nous étions juste 7 dans notre service, et d'autres étaient 15 ou 16, et ça a comme... (Silence). Je sais que *Lean* a fait des ravages dans d'autres équipes [...] Puisque la superviseure c'était comme son bébé et que cela fonctionnait bien pour nous, on a été vu par des collègues comme les « chouchous » ou les privilégiées. Ce qu'ils ne comprennent pas, c'est que toi, tu finis à cinq heures le travail alors que moi, ça se peut que je finisse à minuit. (Participante 4)

⁵ Cette nouvelle gestion publique (NGP) nommée *Lean* est un modèle d'organisation du travail inspiré de la méthode Toyota par l'ingénieur Talichi Ohno, au Japon, au début des années soixante. Le mot *lean* signifie « maigre ». Ce système vise un système de production sans gaspillage où l'on encourage le juste temps, où l'on produit tout de suite ce qui est demandé pour éviter les inventaires et où on assure l'amélioration continue et l'optimisation des ressources humaines, matérielles et financières notamment (Bruère, 2013).

Une autre stratégie de défense ressort de l'analyse des données : la travailleuse sociale se protège de la surcharge de travail en faisant le minimum nécessaire. Plusieurs énoncés illustrent un sentiment de frustration causé par un travail précédemment bâclé de la part de collègues. Ce travail mal fait est décrit par une participante comme de l'incompétence pour ces raisons : des erreurs dans l'évaluation des demandes d'aide d'utilisateurs, des délais dans le traitement de ces demandes et des fautes dans la prise de décision. Le travail bâclé provoque également de l'impuissance devant ces incompétences :

Le plus difficile c'est lorsque le travail a été bâclé à l'évaluation par des collègues. On doit ramasser ce qui n'a pas été fait à la prise en charge. J'entends des discours épouvantables en termes de décision. En plus, les dossiers arrivent, mais il y a un temps d'attente entre les deux. La situation s'est envenimée, puis souvent c'est nous qui devons refaire l'évaluation et retourner au tribunal. C'est frustrant, ces situations amènent beaucoup de surcharge au travail. En ce moment, je pense que tout le monde tourne les coins ronds [...] C'est de la colère et de l'iniquité. Cela me fâche de voir de l'incompétence envers des collègues et rester impuissante. (Participante 9)

Un deuxième énoncé sur la stratégie défensive à faire le minimum révèle que des travailleuses se protègent contre la surcharge de travail et contribuent, en faisant le minimum, aux causes de leur frustration. L'énoncé rappelle que des professionnelles en congé maladie se rencontrent pour réfléchir sur les logiques de travail. Paradoxalement, nous constatons un maximum d'engagement généré par ce type de rencontre alors que les énoncés indiquent un désengagement dans les tâches. Cette défense consiste à ne plus répondre aux demandes d'utilisateurs et à ne plus faire les démarches pour ceux-ci dans la communauté :

Hier, nous étions un groupe d'intervenantes en arrêt maladie (Silence). Nous nous sommes rencontrées et certaines disaient : « Je fais le strict nécessaire ». C'est quoi le strict nécessaire ? Par exemple, répondre aux demandes d'utilisateurs et faire des démarches dans la communauté [...] Moi, je ne fais plus ces démarches. Les paniers de Noël et les camps, on ne fait plus cela. (Silence). (Participante 2)

Une majorité d'énoncés indique que la frustration et l'irritabilité sont provoquées par des préjugés de la part de collègues. Ces préjugés sont définis par une participante comme des attitudes négatives de dureté, voire de méchanceté quant aux situations

d'usagers, et ont pour effet une mauvaise collaboration entre les professionnelles. Lorsqu'un préjugé survient, les participantes se mobilisent un certain temps pour changer la perception ou le mauvais jugement de leurs collègues. L'une d'entre elles mentionne que le changement de perception est tributaire de l'ouverture ou de la fermeture d'esprit des collègues. L'énoncé suivant décrit des préjugés d'intervenantes induisant à l'avance des échecs envers l'utilisateur et qui conduisent une répondante à centrer ses interventions auprès de ses collègues. Conséquemment, des difficultés sont définies comme une épreuve du travail sous le registre de la persuasion, soit convaincre les collègues de la possibilité de réussir l'intervention pour l'utilisateur et convaincre aussi celui-ci de collaborer à l'intérieur des services. Cette épreuve amène une réaction défensive : la participante compense sa pratique d'intervention en ajoutant d'autres services à l'utilisateur :

Quand tu sais que les discussions s'en vont vers du jugement ou des préjugés, tu reprends avec la professionnelle. Par contre, ça dépend de la professionnelle. Il y en a qui sont ouvertes et d'autres qui ne veulent rien entendre par rapport au mauvais jugement. Elles n'en ont rien à faire que le parent soit dans une mauvaise situation et que c'est justement pour ça qu'il ne collabore pas. C'est irritant [...] Il y a une situation dans une équipe où c'est vraiment l'enfer. Les professionnelles avaient seulement pris connaissance du dossier et déjà ils avaient plein de préjugés. Honnêtement, j'ai plus travaillé avec l'équipe qu'avec la famille. Tu compenses dans ce temps-là. Tu en ajoutes des services de travail social pour cette famille parce que tu sais que les autres ne seront pas gentils avec la famille. Ils seront plus durs et ils vont moins laisser passer. Le mandat de la travailleuse sociale est d'assurer que l'enfant vienne pour son traitement, si les membres de la famille ne viennent pas, on signale. Tu as donc une commande et si tous les membres de l'équipe considèrent d'avance que ça ne fonctionnera pas (Silence). Alors, non seulement je dois convaincre la famille, mais je dois aussi convaincre l'équipe. (Participante 3)

Les préjugés raciaux de collègues suscitent aussi des réactions. Une participante dit vivre un malaise, de la déception et un mécontentement face à sa collègue de travail, laquelle est aussi une amie, qui exprime des préjugés. Nous remarquons que les réactions défensives se manifestent lorsque la répondante met des limites à sa collègue et fait un travail d'éducation visant à penser et agir autrement. Comme nous le verrons avec les émotions positives, les liens d'amitié permettent une régulation des émotions par la reconnaissance des liens et des qualités personnelles :

Ma collègue me raconte une histoire et elle s'est emportée sur le sujet des Arabes. Dans les faits, elle a dit que les Arabes peuvent avoir ce qu'ils veulent au Québec et que nous n'avons plus rien à dire. J'ai dit : « On arrête ces préjugés parce je n'ai pas du tout envie d'avoir ce genre de discussion. Tu te bases sur quoi pour dire des affaires de même ? Est-ce que tu connais tout de la situation ? » [...] J'étais mécontente. J'étais déçue de ma collègue qui avait des préjugés gratuits et je n'étais pas à l'aise avec ça [...] Moi aussi j'ai des préjugés et tout le monde en ont, mais d'une façon si systématique. Cela m'a déçu. On s'est assise et on s'est entendue qu'on ne voyait pas les choses de la même façon. J'ai mentionné que ce genre de propos ne soit pas répété lorsque je suis présente. Mon émotion a fini par diminuer parce que ce n'est pas une personne qui veut mal faire. C'est une personne aussi très généreuse. C'est une amie et une collègue. Je la connais à différents niveaux, mais les élans et les généralités ? On entend ces propos à la radio poubelle. On n'est pas obligé d'entendre ces préjugés dans nos bureaux. Nous avons aussi un travail d'éducation à faire aux gens pour les amener à faire autrement. Si nous, comme travailleuse sociale, on commence à établir des préjugés, peut-être que je suis naïve, mais on n'aide pas plus les gens. (Participante 2)

En résumé, nous constatons des réactions agressives inversées, telles que l'autosabotage, ou un inversement de l'agressivité en modèle de bonté, ont pu être exprimés par l'écoute et le soutien pour attirer la compassion. De plus, nous constatons des réactions évitées où les participantes déplacent leur agressivité : elles évitent de ressentir leurs émotions propres en parlant d'événements et elles dévoilent un effort d'évitement par des contournements du travail. L'évitement de l'agressivité et des émotions révèle aussi le souci de se conformer à des règles inadéquates, que les intervenantes vont ressentir et qui les font détourner sur les aspects plus généraux du travail. Nous avons montré qu'en adoptant des réactions défensives, la travailleuse se protège contre la surcharge et les épreuves du travail perdurant dans le temps. Ces réactions consistent à faire le minimum ou à ajouter des services pour protéger l'utilisateur des préjugés de collègues.

4.1.3 La peur envers l'utilisateur, les causes invoquées et les conséquences

La troisième émotion que nous présentons est la peur envers l'utilisateur. Les énoncés de sept participantes relèvent que la peur peut devenir source d'anxiété, voire

même de terreur si le danger provenant de l'usager est réel. Quand la peur et l'anxiété sont ressenties de manière intense, voire extrême, elles provoquent une hypervigilance vis-à-vis de l'environnement, une attention exagérée, de l'insomnie, des traumatismes et de l'épuisement. Conséquemment, nous constatons que des participantes ressentent une incapacité à faire face à la menace d'usagers, et cette incapacité conduit à des absences au travail et des manifestations fortes d'anxiété exprimées par le corps. *A contrario*, lorsque le degré d'anxiété et de peur est plus faible, le sentiment d'inquiétude fait apparaître des réactions adaptatives qui permettent d'appréhender les situations à risque de compromission envers l'usager et d'assurer l'intégrité physique et psychologique des participantes. La peur et l'anxiété peuvent aussi provenir de causes imaginaires ou subjectives dans une situation donnée.

4.1.3.1 Les manifestations de peur et les stratégies adaptatives

D'abord, quelques énoncés sont liés à la peur ressentie fortement et exprimée par de l'anxiété, de l'angoisse et des traumatismes. Nous constatons que la peur ressentie intensément est provoquée par la violence d'usagers et qu'elle cause une hypervigilance vis-à-vis de l'environnement, des traumatismes, des cauchemars, de l'absentéisme, de l'insomnie et des changements sur les habitudes de vie, tels que modifier les routines, utiliser d'autres accès d'entrée au travail et restreindre des sorties extérieures. L'énoncé suivant manifeste ces causes d'anxiété chez l'une des répondantes, suite à une agression par une usagère. Bien que des réactions défensives comme la rationalisation apparaissent dans l'énoncé, il démontre aussi des difficultés d'adaptation de l'intervenante lorsqu'elle entend la voix de l'usagère : elle en fait des cauchemars la nuit. Il relève également une inadéquation entre des règles implicites et la violence subie par la participante : elle provient d'une obligation d'écoute liée aux valeurs, aux vertus et aux droits d'obtenir des services universels, malgré une règle écrite de l'établissement :

J'ai été victime de harcèlement au travail par une cliente. Extrême. Je suis partie en choc post-traumatique. Elle a fait de la rage au volant et elle a voulu me frapper avec sa voiture. Le jour, j'étais en parfait contrôle. J'étais capable de rationaliser la situation et me dire que cette maman est malade et que ce n'est pas contre moi. J'étais capable, mais elle me laissait 12 messages et elle m'engueulait. La nuit, je faisais des cauchemars horribles. Le lendemain, je me sentais mal de ne pas venir travailler. J'ai adapté tout mon comportement. Je me suis rendu compte que mes habitudes ont changé. Par exemple, je passais par la porte d'en arrière au lieu de passer en avant. J'allais me chercher un café en face et je n'y allais plus [...] Ce que je trouve terrible c'est que j'avais deux batailles. La première était avec mon patron parce que je souhaitais mettre des limites envers la cliente, mais il me répondait que j'étais obligée de l'écouter pour intervenir sur le risque homicidaire ou suicidaire. Je fais quoi alors avec cette violence ? Pourquoi c'est affiché tolérance zéro dans la salle d'attente si moi je vis de la violence tous les jours. On m'a dit que c'était une politique. C'est comme la vertu, comme une valeur qu'on a dans l'établissement. En même temps, elle a des droits et libertés de la personne d'obtenir des services universels. (Participant 7)

D'autres énoncés traduisent la peur envers l'utilisateur avec un degré d'anxiété faible et exprimée par un sentiment d'inquiétude. Dans ce contexte, des participantes montrent des réactions adaptatives qui leur permettent de percevoir les difficultés comme surmontables, en préparant et en mobilisant leur action pour faire face au danger. Dès lors, nous constatons que la travailleuse sociale protège mieux son intégrité physique et psychologique et celle de l'utilisateur. L'énoncé qui suit met en lumière des réactions adaptatives lorsqu'un enfant rapporte vivre de la violence dans sa famille ; elle dit subir des coups, des cris et une malnutrition s'exprimant par le corps, par des pleurs et une posture tête baissée. Conséquemment, le sentiment d'inquiétude de la participante lui permet de s'adapter à la situation, de prendre une décision adéquate et de protéger l'enfant, diminuant ainsi son sentiment d'inquiétude :

Il y a deux semaines, j'ai ouvert un dossier en urgence. Une petite fille de dix ans vivant de l'abus physique de la part de son père et sa belle-mère. La jeune nommait que son père la frappe, la tape et crie après elle régulièrement. La belle-mère frapperait avec une ceinture. Quand j'ai évalué le dossier, le père était en vacance et c'était la belle-mère qui s'occupait de la petite. Bref, le père est revenu la semaine passée et la jeune m'a appelée en pleurant. J'entendais sa belle-mère et son père crier et se chicaner au téléphone. Je suis tellement inquiète que je ne la laisse pas seule. Je m'en vais à la maison voir ce qui se passe [...] Une jeune devant son père qui ne parle pas du tout. La tête baissée et elle n'est pas capable de rien exprimer [...] Depuis le retour du père, la belle-mère lui en veut d'avoir dit des choses et de l'avoir accusée. Le père n'est jamais présent et c'est la belle-mère qui s'en occupe. Pour la jeune, depuis lundi, c'est insoutenable. Elle m'a dit que sa belle-mère ne lui donnait pas à manger. La jeune a dit : « Elle ne m'adresse pas la parole. C'est comme

si je n'existais pas à la maison » [...] La dame chez qui elle est placée, elle est capable de bien la protéger, donc je n'avais pas d'inquiétude. (Participante 8)

Les résultats de recherche indiquent également une absence d'inquiétude et de réactions adaptatives dans les pratiques d'intervention. Certaines intervenantes démontrent des difficultés d'appréhension sur les situations d'usagers. L'énoncé suivant montre que des collègues peuvent exprimer leur inquiétude, alors que des participantes font fi de l'émotion exprimée et n'identifient aucune inquiétude dans leur intervention. Nous constatons que ces intervenantes sont désorientées par l'absence de réactions adaptatives et produisent un vocabulaire, plus ou moins cohérent, centré sur des ressentis négatifs ou positifs, où les émotions varient selon la personnalité de l'usager comme les attitudes et les attributs individuels. L'inquiétude non ressentie et le manque de réactions adaptatives des participantes les empêchent de protéger l'usager et porter leur attention sur l'objet réel des inquiétudes, même lorsqu'elles sont identifiées par des collègues :

J'ai eu des cas présentant des troubles de santé mentale importants comme un père paranoïaque. Il faisait des plaintes à répétition et il inquiétait tellement les gens que des collègues appelaient pour me dire « Comment se fait-il que tu as laissé l'enfant chez lui ? » Il s'occupait quand même de son fils. C'est juste que son discours pouvait vraiment inquiéter les autres. Je l'aimais bien ce père-là, il était intelligent [...] J'ai plus de difficultés avec ceux qui ont une intelligence frontière. Ceux qui sont toujours en train de se lamenter ou ceux qui ne comprennent pas vite. Cette dynamique me rend folle parce que je serai dans dix ans au même point. Aussi, quand je sens, par exemple, que l'autre ne respecte pas le rythme de l'enfant. Ça, c'est plus difficile. Je vais avoir tendance à être plus encadrante. Quand tu vois que c'est dans la personnalité, on va cadrer plus serré. Si la personne ne comprend pas, on va lâcher la dimension d'aide et on va aller plus dans le contrôle parce que de toute évidence tu n'es pas capable de protéger ton enfant. (Participante 9)

La peur envers l'usager peut donc être ressentie avec un degré fort et intense d'anxiété causant des traumatismes, des cauchemars, de l'absentéisme, de l'insomnie et une hypervigilance vis-à-vis de l'environnement. Par contre, une peur ressentie avec un degré faible d'anxiété envers l'usager produit des réactions adaptatives et défensives permettant d'appréhender les dangers et de protéger l'intégrité physique et

psychologique de la travailleuse et celle d'autrui. De plus, la peur et l'anxiété peuvent aussi exister par le fait de causes imaginaires ou subjectives dans des situations d'utilisateurs. L'objet de peur ressenti comme imaginaire et subjectif entraîne des difficultés dans la gestion des émotions et les réactions adaptatives.

4.1.3.2 La transformation des émotions négatives en émotions positives vis-à-vis de l'utilisateur

Une minorité d'énoncés a été associée à la transformation des émotions négatives en positives vis-à-vis de l'utilisateur. Cette transformation des émotions négatives est possible dans la mesure où les participantes effectuent un travail émotionnel dans leur pratique d'intervention. Rappelons que le travail émotionnel est défini comme une aptitude à la maîtrise de soi démontrant une capacité d'écouter la plainte ou la demande d'autrui tout en lui renvoyant une image positive. De plus, le travail émotionnel permet, au sein d'un même groupe, un répertoire de conduites et d'attitudes appropriées dans la mesure où celles-ci sont conformes à des règles et à des situations en fonction de la profession, du statut social, de la culture, de l'âge, du sexe et du contexte. Dans tous les cas, les énoncés montrent des émotions négatives que les participantes transforment en émotion positive de joie principalement lorsqu'elles sont en relation avec l'utilisateur. Nous constatons que la joie des répondantes est ressentie de manière plus contenue lorsqu'elles expriment un sentiment du devoir accompli ou lorsqu'elles disent atteindre des résultats, être fières et heureuses vis-à-vis de l'utilisateur.

4.2 Les tentatives réussies et échouées du travail émotionnel avec les usagers

Les prochaines sous-sections de chapitre présentent les tentatives réussies et échouées du travail émotionnel des répondantes dans leur pratique d'intervention. Bien que cette section relève davantage les émotions positives, nous constatons qu'elles sont majoritairement issues d'un travail émotionnel visant à transformer les émotions qui étaient d'abord négatives dans une situation donnée vis-à-vis de l'utilisateur. Ceci explique la récurrence des énoncés montrant des émotions négatives dans cette partie consacrée aux émotions positives. Les répondantes parlent de leurs émotions positives surtout lorsqu'elles réussissent adéquatement à transformer des règles inadéquates vis-à-vis d'elles-mêmes ou vis-à-vis d'un idéal. De plus, l'analyse des énoncés montre de la satisfaction, du soulagement, du plaisir et de la réussite quand les participantes comprennent les besoins de l'utilisateur et développent des stratégies positives de régulation émotionnelle dans leur pratique d'intervention.

L'émotion positive principalement retenue est : la joie de bien faire son travail vis-à-vis de l'utilisateur.

Les types de compétences émotionnelles relevées sont :

- 1) la compréhension des émotions sur les besoins de temps pour soi et d'accueillir les émotions d'autrui ;
- 2) la régulation des émotions envers l'utilisateur par l'amitié, les liens de confiance et la validation.

4.2.1 La joie de bien faire son travail vis-à-vis de l'utilisateur

Le sentiment de bien faire son travail vis-à-vis de l'utilisateur est le plus récurrent des énoncés, et ce, pour cinq participantes. Bien que le sentiment de bien faire son travail n'est pas un sentiment en soi, nous retenons tout de même cette expression émotionnelle des répondantes pour analyser la manière dont elles envisagent leurs émotions. Nous constatons qu'elles expriment de la joie lorsqu'elles disent aimer leur travail ou ressentent de la fierté envers l'utilisateur. Dans tous les cas, le sentiment d'aimer son travail apparaît comme essentiel dans la mesure où il est ressenti par l'utilisateur, sinon la relation d'aide n'existe pas. Malgré les difficultés à identifier les émotions positives, l'analyse montre que les intervenantes favorisent l'expression des émotions positives au sujet de la relation à l'utilisateur et que celles négatives envers celui-ci ne sont pas bien acceptées, voire déplacées vers les autres catégories d'autrui :

J'étais fière de mon usagère [...] C'est une grande victoire. C'est un milieu bienveillant où elle progresse, elle le sent, car elle teste le lien sans arrêt [...] Aussi, j'aime ça bien faire mon travail. J'aime vraiment les clients parce qu'ils sentent que je les aime vraiment. Je pense que pour aider quelqu'un, il faut que je l'aime un peu. Sinon, je ne peux pas t'aider. En général, c'est rare qu'un client me tape sur les nerfs. Mes collègues me tapent bien plus sur les nerfs que mes clients. Ils ont des raisons pour être de même, ce sont des clients (Rires). (Participante 6)

Nous percevons également dans différentes situations que le sentiment de bien faire son travail met en jeu leurs intérêts à répondre aux attentes des usagers ou à leurs objectifs qui sont de première importance pour les participantes et suscitent de la satisfaction quand ils sont atteints. Nous comprenons que la satisfaction des répondantes est intrinsèquement liée à l'adéquation de ces atteintes d'objectifs indiquant soit l'intensité, soit le degré de satisfaction. Ainsi, nous retrouvons le sentiment de contentement évoquant tout ce qui est agréable ou qui procure du plaisir au travail sans toutefois ressentir un degré élevé de satisfaction comme le procurent l'exaltation et l'excitation. Nous constatons que la satisfaction est également associée à l'ouverture aux émotions et la collaboration entre collègues :

Quand les intervenantes sont plus ouvertes aux émotions et centrées sur le vécu des parents, il y a une satisfaction. L'esprit de collaboration est vraiment agréable. Toutes ces conditions donnent l'impression que tu peux faire quelque chose envers l'utilisateur. (Participant 3)

L'analyse des énoncés permet aussi de dégager une idée forte : pour vivre ou ressentir des émotions positives, les participantes se déresponsabilisent en partie face aux résultats de l'intervention, se protégeant ainsi des échecs qui menacent leur satisfaction au travail. C'est comme si elles étaient responsables des moyens de l'intervention et non des résultats. Quand elles ressentent un sentiment de réussite, c'est parce qu'elles interviennent avec des usagers qui sont ouverts émotionnellement, ce qui conduit à une bonne collaboration avec ceux-ci :

J'ai l'impression d'avoir répondu aux demandes et aux objectifs [...] C'est un sentiment d'avoir bien fait mon travail. Je donne des conseils, j'accompagne les gens, mais une fois que les personnes quittent le bureau, ils vont les pratiquer ou pas. Ils seront réceptifs ou pas. J'aurai pu avoir le même couple et justement ne pas avoir accompli mon travail soit parce qu'ils ne sont pas prêts, soit qu'ils ont des résistances X et Y. On fait donc un travail d'équipe. Mon intervention aurait pu ne pas fonctionner. Je n'aurais pas plus été responsable (Participant 2).

Alors l'ouverture aux émotions est une prémisse fondamentale aux émotions positives ressenties par les participantes vis-à-vis de l'utilisateur. Cette ouverture aux émotions est perçue comme une intervention aidante face à des usagers qui manifestent de la fermeture d'esprit ou de la rigidité. Une participante indique que l'origine de cette fermeture peut être liée à un sentiment d'incompétence ou une non-volonté d'être aidé et que l'investissement dans le travail par le partage social entre collègues permet de créer des stratégies d'ouverture et de simplification de l'intervention :

J'ai aussi un sentiment de bien faire mon travail. Quand les gens sont figés, il faut travailler à l'ouverture vers l'aide. Quand la personne se sent incompétente, elle n'est peut-être pas prête à recevoir de l'aide. Pour cette mère, tout le monde s'est mis à travailler vers cette ouverture, ça n'a pas pris grand-chose (Participant 3).

Les répondantes ont donc identifié l'émotion de joie qu'elles expriment par le sentiment d'aimer leur travail, le sentiment du devoir accompli et de fierté.

4.2.2 La compréhension des émotions

Nous avons extrait une minorité d'énoncés de cinq participantes révélant des capacités à comprendre les émotions de l'utilisateur. Rappelons que la compréhension émotionnelle est décrite comme une information quant à la satisfaction des besoins de l'utilisateur. Cette compréhension a une fonction essentielle, car elle signale l'état des situations, des liens sociaux et des besoins d'autrui :

Une personne qui est en opposition à un service signifie peut-être qu'elle ne s'est pas sentie comprise. Elle a peut-être des difficultés à s'exprimer et que nous n'avons pas bien compris ses besoins. C'est important que tous les blâmes soient reformulés en besoin. Souvent, ça aide à créer l'alliance. Intervenir dans les contextes de négligence, c'est très difficile. Il faut comprendre que ce sont des gens qui ne reconnaissent pas les besoins. Quand l'intervention fonctionne, c'est très satisfaisant. (Participante 7)

L'analyse des énoncés indique deux besoins fondamentaux de l'utilisateur que les participantes comprennent, permettant de générer un sentiment d'aimer leur travail. La compréhension émotionnelle relève une mise en jeu de la pensée dans la relation d'aide : la travailleuse sociale ressent une émotion de l'utilisateur qu'elle décode comme besoin.

4.2.2.1 Le besoin de temps pour soi

D'abord, des énoncés décrivent des participantes heureuses à leur travail lorsqu'elles prennent le temps. Nous relevons dans les énoncés un vocabulaire commun que les répondantes décrivent comme un besoin de temps pour soi, suite à une émotion négative ressentie envers l'utilisateur. Nous retrouvons ainsi des expressions telles que : prendre le temps, prendre du recul et prendre un temps d'arrêt. La compréhension sur le besoin de temps pour soi nous permet de comprendre qu'elle va causer, à long terme, des effets positifs sur la possibilité d'identifier les émotions ressenties, une meilleure collaboration et ne pas se centrer sur les difficultés de l'utilisateur dans les pratiques d'intervention. L'investissement du temps utilisé vis-à-vis de l'utilisateur est considéré

comme une valeur intrinsèque à la pratique générant un sentiment de réussite. Comme le souligne une participante, le rythme du travail trop élevé ne fonctionne pas et l'employeur doit acquérir cette compréhension :

Une ressource d'hébergement éprouve des difficultés envers une usagère, mais il faut prendre le temps et essayer de percevoir la fonction de ses plaintes. Prenez du temps avec elle, elle va beaucoup plus collaborer si vous mettez des mots sur sa peine plutôt que de se centrer sur les difficultés [...] Lorsqu'on vit des victoires, ce sont des moments heureux parce j'ai investi beaucoup de temps. Ça vaut la peine de prendre le temps. On ne peut pas toujours faire les choses rapidement. Ça ne fonctionne pas. Il faut que l'employeur le comprenne aussi. (Participante 6)

Plusieurs autres énoncés convergent sur le besoin de temps pour soi et la capacité des travailleuses à mieux comprendre les émotions négatives et d'effectuer un travail émotionnel pour soi et vis-à-vis de l'utilisateur. Précédemment, l'analyse des énoncés a révélé la solitude vécue négativement par les travailleuses, mais révèle ici des réactions positives permettant de mieux reconnaître le besoin de prendre du temps afin d'exprimer leurs émotions négatives plus adéquatement. Quand la solitude est ressentie positivement, voire interprétée positivement comme un trait de personnalité, elle amène une introspection, une réflexion et un raisonnement plus ajusté face aux problèmes vécus dans l'intervention. La reconnaissance du besoin de temps entraîne une meilleure compréhension des besoins de l'utilisateur auxquels il y a à répondre et permet de lui exprimer qu'il est accepté comme individu et non pas comme un problème à régler :

D'abord, j'ai besoin d'un temps pour moi. Je suis quelqu'un de solitaire. Avant d'exprimer mes émotions avec les gens, j'ai besoin de prendre une pause. J'ai besoin de vivre ce qui vient de se passer et faire un raisonnement sur la situation [...] C'est aussi prendre le temps envers l'utilisateur. C'est démontrer à la personne qu'elle est acceptée comme elle est, qu'elle n'est pas un symptôme à régler. (Participante 5)

D'une autre façon, une participante comprend le besoin de temps comme un temps d'arrêt ou de recul. Ce besoin de temps est, entre autres, lié au congé maladie donnant aux intervenantes une réflexion nécessaire pour comprendre les émotions négatives provenant autant de la vie personnelle que professionnelle. Nous comprenons que le

congé maladie permet une meilleure compréhension sur les efforts à déployer et les limites à instaurer au travail afin d'éviter l'épuisement :

L'année passée, j'ai eu un arrêt de travail. C'était autant à cause du travail que la vie personnelle. Nous sommes tellement dans l'intensité et la surcharge de cas, que nous avons besoin d'un temps de recul et d'un temps d'arrêt. Ce temps permet de laisser tomber la poussière pour mieux revenir. Maintenant, avec le temps, je vais doser mes efforts au lieu de m'épuiser. (Participante 9)

Pour une autre participante, il est impératif de répondre au besoin de temps exprimé par un temps de réflexion nécessaire pour comprendre ce qui fait sens ou non dans les pratiques d'intervention. De plus, cette réflexion sur le sens du travail conduit une participante à se questionner sur les marges de manœuvre dans les tâches professionnelles, le développement de bonnes pratiques d'intervention et la capacité des intervenantes à réussir leur mandat :

Pour ma part, je reçois et je prends le temps avec les usagers. Prendre le temps, c'est prendre du recul pour voir ce qui fait du sens et ce qui n'en fait pas. Est-ce qu'on peut laisser les gens s'impliquer pour ce qu'ils ont envie de développer ? Est-ce qu'on peut aussi prendre le temps de bien faire les choses ? Un moment donné, il faut faire une pause. (Participante 8)

Or, ces extraits soulèvent la question suivante. Comment les participantes interviennent-elles sur les émotions quand elles prennent le temps ? Les réponses à cette question varient. Des énoncés sur un autre besoin interrelié à celui du temps permettent de répondre, en partie, à la question : le besoin d'accueillir les émotions d'autrui.

4.2.2.2 Le besoin d'accueillir les émotions d'autrui

Le besoin d'accueillir les émotions d'autrui est décrit par quatre participantes quand elles identifient leurs émotions négatives propres et leur permettent d'en retirer un message en regard de leur besoin à répondre. Ainsi, reconnaître un besoin baisse le

caractère conflictuel des émotions négatives en facilitant leur accueil. Toutefois, certaines répondantes tendraient à montrer qu'elles l'intègrent avec difficulté dans leur pratique d'intervention parce qu'elles n'ont pas le temps. Dès lors, le besoin d'accueillir les émotions d'autrui consiste à démontrer une ouverture émotionnelle au moment où une personne exprime ce qu'elle ressent. Conséquemment, le besoin d'accueillir les émotions d'autrui implique de pouvoir prendre du temps puisqu'il est plus aisé d'accueillir les émotions de l'utilisateur et répondre à ses besoins dans un cadre de travail qui permet de le prendre :

Mes suivis envers l'utilisateur sont beaucoup plus dans l'accueil des émotions, c'est-à-dire que j'accueille l'émotion au moment où la situation se déroule. Dans notre service, ce sont des suivis à long terme. Il n'y a pas de temps déterminé à moins qu'on ne sente aucun besoin à explorer. Ici, on est chanceux, car on prend le temps contrairement au réseau de santé où les intervenants composent avec un certain nombre de rencontres pour l'intervention. (Participante 5)

Bien que les cadres de pratique peuvent influencer la compréhension des émotions et des besoins, nous pensons aussi que l'intervenante participe à la création de « l'espace-temps » au travail et à la conception des besoins. Ainsi, elle mobilise des aptitudes sociales comme la collaboration par l'entraide entre collègues pour accueillir des affects dérangeants provenant de l'utilisateur :

On va essayer de s'entraider entre collègues pour les usagers qui deviennent de plus en plus complexes. Si quelqu'un est libre, il va demander à l'autre s'il a besoin d'un coup de main. Nous allons demander si quelqu'un peut accompagner dans une visite supervisée. On s'encourage beaucoup. On accueille l'autre même si ventiler ne change rien à la réalité, mais ça fait du bien. (Participante 9)

De la même façon, une autre participante montre que le besoin d'accueillir les émotions d'autrui est aussi important pour elle et qu'il fait appel à l'aspect intuitif du travail plutôt qu'au raisonnement. Une participante dit vivre des émotions négatives vécues fortement et intensément lors d'une intervention où elle attend de la part de ses collègues un accueil à la hauteur de ses émotions fortement ressenties. Bien qu'elle évoque son exigence envers ses collègues à répondre à son besoin, elle n'exprime aucune demande envers ses pairs produisant ainsi une non-reconnaissance de son

besoin. Conséquemment, la travailleuse oriente sa compréhension en blâmant le raisonnement de ses collègues qui l'indiffère :

Je comprends toute cette curiosité, mais savez-vous quoi ? Quand je suis allée intervenir dans la situation, l'équipe de travail, la direction, les enseignants et les intervenants sont comme une boule d'émotion en ce moment. Tu ne poses pas de question. Je ne suis pas arrivée sur les lieux de l'intervention en disant : « Quoi ? Qu'est-ce qui s'est passé ? » Je n'ai pas posé de question. J'ai accueilli les émotions. C'est ça que j'ai fait. Quand je suis revenue dans mon équipe, mon besoin était qu'une personne accueille cette émotion et non pas qu'elle me dise : « Qu'est-ce qui est arrivé au jeune ? Où était le sauveteur ? » Écoute, je m'en fous (rires). C'était d'accueillir les émotions. (Participante 7)

Nous comprenons ici qu'il est possible d'accueillir les émotions d'une personne dans la mesure où elle est capable d'exprimer clairement sa demande d'aide pour que des tiers comprennent le besoin à répondre. Une travailleuse sociale qui comprend le besoin d'accueillir les besoins d'autrui s'imprègne de la situation, partage ses émotions, aide ses collègues à maîtriser les situations difficiles et prend du temps pour mieux percevoir les difficultés de l'utilisateur. Conséquemment, le soutien social entre collègues de travail est indispensable pour le développement d'une autre compétence émotionnelle : la régulation des émotions.

4.2.3 La régulation des émotions envers l'utilisateur

Nous avons extrait une minorité d'énoncés de six participantes révélant des compétences émotionnelles à réguler les émotions dans la relation à l'utilisateur. La régulation émotionnelle apparaît surtout lorsque les émotions propres ne concordent pas à une situation donnée. L'individu va donc réguler ses émotions « dysfonctionnelles », c'est-à-dire quand elles sont en désaccord avec les objectifs individuels ou qu'elles sont inappropriées au contexte. Cette compétence doit être envisagée comme l'ensemble des processus par lesquels l'individu va modifier son émotion. Ainsi, les intervenantes vont changer certains paramètres de leur émotion selon le type d'émotion (négatif vers positif) vécu, son intensité et sa durée.

L'analyse des énoncés démontre que la régulation des répondantes s'effectue par trois moyens importants : l'amitié entre collègues, les liens de confiance et les demandes de validation pour réduire la tension corporelle, pour camoufler ses émotions, contrôler ses expressions ou générer des états émotionnels positifs.

4.2.3.1 Un premier moyen : l'amitié entre collègues de travail

Pour parler de régulation émotionnelle, les participantes établissent un lien amical avec des collègues se manifestant par une proximité au travail. Nous constatons que les liens d'amitié facilitent la communication pour le bien de l'utilisateur et qu'ils protègent des collègues de la confrontation aux émotions négatives ressenties au contact de l'utilisateur. D'autres émotions négatives sont également suscitées par le manque de soutien professionnel. L'énoncé suivant regroupe la majorité des données recueillies sur la régulation des émotions grâce à la création de liens d'amitié : « Le support professionnel je l'ai parce que j'ai de vrais amis ici. Un collègue qui travaille en santé mentale adulte. J'ai quand même des contacts là-bas, si jamais j'ai des questions [...] J'ai fini par me trouver du support à l'extérieur. » (Participante 7) Bien que les liens d'amitié permettent de réguler les émotions dans un contexte donné, ils engendrent en même temps des frontières floues sur le soutien au travail.

L'analyse des énoncés révèle aussi des stratégies de régulation émotionnelle par les liens d'amitié et l'entraide sur des difficultés personnelles. Le prochain énoncé renvoie à une situation dans laquelle une collègue fait une demande d'aide, car sa mère usagère des services de soin à domicile ne reçoit pas les services adéquats. Conséquemment, nous constatons une série de stratégies de régulation émotionnelle, par des liens d'amitié, permettant de résoudre la problématique identifiée :

C'est quelqu'un que je connais depuis quelques années. Elle est une collègue et une amie, mais nous ne sommes pas de la même profession. Une autre collègue qui est également une amie à nous deux éprouvait des difficultés avec sa mère qui vit en hébergement. La difficulté était que son auxiliaire habituelle a été retirée pour être remplacée par un homme. Ce sont des soins d'hygiène personnelle. La mère de mon amie était mal à l'aise par rapport au fait qu'un homme vienne la laver. La collègue a essayé de faire des démarches pour changer l'auxiliaire afin que ce soit une femme, peu importe laquelle. Les démarches de cette collègue étaient infructueuses. Mon principal souci c'était d'aider ma collègue pour répondre aux besoins de sa mère. Aussi, je connais quelqu'un qui est auxiliaire familial au soutien à domicile. Je l'appelle : « Écoute, il y a telle situation, est-ce normal ? Pourquoi est-ce comme ça ? La madame n'est pas à l'aise, on ne peut pas lui imposer un homme ». Elle a dit : « Non, ce n'est pas normal, il y a quelque chose qui n'a pas passé : soit que la T.S n'a pas avisé ou qu'il n'y a pas eu de note au dossier ». C'est frustrant. Finalement, elle m'a dit ce qu'il fallait que je fasse [...] J'ai donc transmis l'information à ma collègue. Nous avons fait des démarches et la situation s'est réglée, mais je sais qu'il y a un double rôle puisque c'est une amie et une collègue. (Participante 2)

Cette minorité d'énoncés sur les liens d'amitié entame une autre série d'énoncés liés à l'importance d'établir des liens affectifs, notamment par la mise en jeu de la confiance dans la relation d'aide.

4.2.3.2 Un second moyen : tactiques pour préserver les liens de confiance avec l'utilisateur

Les résultats de recherche liés aux liens de confiance envers l'utilisateur renvoient à la création de liens, d'empathie, de motivation, d'investissement au travail, de communication fluide et de collaboration. Dans ces conditions, les liens de confiance permettent aux participantes de percevoir les états émotionnels de l'utilisateur et l'aider à agir sur les causes de ses problèmes. Nous remarquons que des compétences personnelles et professionnelles sont mobilisées par des intervenantes pour réguler leurs émotions survenant au cours de l'intervention. D'une part, les compétences personnelles de ces intervenantes se manifestent par maîtrise ou un contrôle de soi par leur capacité à gérer leurs émotions ressenties au contact de l'utilisateur. D'autre part, les compétences professionnelles telles que l'empathie et l'écoute sont favorisées pour

ouvrir les émotions de l'utilisateur et ainsi réussir à faire un travail émotionnel qui génère une satisfaction mutuelle.

Nous percevons dans l'énoncé suivant que l'empathie est définie par la façon d'interpréter les émotions, les sentiments et les actions de l'utilisateur, dans lesquelles il ne faut surtout pas interférer avec ses propres jugements. Dès lors, l'écoute de l'utilisateur devient un instrument fondamental pour exprimer son empathie et joue un rôle dans la régulation de l'interaction par l'amplification de gestes et de mimiques qui, tout au long de sa prise de parole, manifestent à l'utilisateur des signes d'ouverture qui lui assureront une preuve de confiance et entraîneront des réponses positives à l'intervention :

Mon empathie fait que je ne suis pas jugeante. Les autres sont capables de sentir que j'écoute pour vrai. Je pense que ça, c'est la clé. L'utilisateur voulait exprimer à quel point il est victime de ses voisins. Plutôt que de penser juste à mes objectifs de rencontre, j'ai pris le temps de m'asseoir et de l'écouter. Ça lui a fait du bien. Quand l'utilisateur arrive à exprimer une émotion, c'est vraiment satisfaisant. J'ai peut-être bien fait ce que je devais faire. C'est tellement une belle preuve de confiance. (Participant 4)

D'autres énoncés sur les liens de confiance indiquent un effet de triangulation quand des participantes n'arrivent pas à créer un lien avec l'utilisateur. Cette triangulation qui permet de focaliser sur d'autres aspects de l'intervention est décrite comme une stratégie gagnante à court terme pour préserver la relation, mais elle est également décrite comme une stratégie d'évitement qui ne fonctionne pas à long terme. L'énoncé qui suit montre l'importance de ressentir ses émotions positives envers l'utilisateur puisqu'elles permettent un sentiment de connexion avec lui et un lâcher-prise sur ses problèmes. De plus, nous constatons que les participantes se régulent émotionnellement par une mise à distance de leurs affects négatifs survenant lors de la relation d'aide. Dès lors, l'humour et le rire sont des stratégies de régulation qui permettent à la fois la distance, le contrôle de soi et la préservation de l'empathie :

Quand j'ai des difficultés à créer un lien, je vais faire un triangle. On va focaliser sur autre chose. Ce n'est pas toujours gagnant parce que tu n'adresses pas directement les difficultés à créer un lien. À long terme, ça ne fonctionne pas [...] C'est important de sentir un lien avec l'utilisateur et que tu connectes avec quelqu'un [...] C'est aussi de dire les choses comme elles sont avec un brin d'humour. L'humour renforce le lien et permet aussi de relativiser

les choses avec l'utilisateur. Il y a comme un lâcher-prise sur les problèmes. Souvent, la personne va rire et ça passe. (Participante 5)

Par contre, d'autres énoncés informent que les stratégies de régulation par la mise à distance envers l'utilisateur peut être difficile, car ce dernier fait reposer sa confiance sur la travailleuse et ses compétences. Le prochain énoncé montre que tenir la relation dans la durée relève d'un travail émotionnel important, particulièrement dans la collaboration, la motivation et la mobilisation de l'utilisateur pouvant mener à une usure professionnelle lorsque les tentatives de régulation échouent :

Intervenir à long terme, j'ai donné. J'ai adoré parce que tu crées un lien de confiance avec les gens. Il y a des éléments positifs, mais à un moment donné le lien devient épuisant. Ces gens-là comptent toujours sur toi parce que tu deviens le levier d'intervention alors que ça devrait être eux qui trouvent des leviers. Ce n'est pas évident, car à chaque fois qu'il y a un problème, c'est toi qui appelles. On perd de la distance dans notre travail. Si tu perds la distance, ce n'est vraiment pas aidant. Je me suis dit : « Je dois bouger parce que je vais partir en épuisement professionnel. J'y pensais depuis quelques mois avant de changer de service. (Participante 8)

Une autre difficulté à laquelle l'intervenante se confronte dans son travail émotionnel est liée à un enchevêtrement entre ses émotions propres et celles d'autrui. Cette résonance émotionnelle survient lorsque la travailleuse sociale est touchée par des sentiments qui la frappent fortement à un moment donné et qui la renvoient à des éléments de son histoire. Ces éléments sont en quelque sorte amplifiés et permettent des échanges empathiques pour créer le lien de confiance, mais ils engendrent à la fois un échec dans le travail émotionnel lorsqu'ils évitent de remettre en question leur propre perception ou action. L'une d'entre elles soulève une tentative de régulation réussie par l'observation de la situation, la compréhension de sa propre histoire et celle de l'utilisateur, l'identification des thématiques semblables et les raisons qui sous-tendent la remise en question sur une situation donnée :

J'ai de la misère avec une famille. J'avais le sentiment qu'ils étaient toujours de mauvaise foi. Ce sentiment me faisait réagir, car les enfants me sollicitaient beaucoup. Ils voulaient un lien avec moi et ce lien leur faisait du bien. Ils avaient le goût de vivre du positif au niveau de la relation. Les parents ne le permettaient pas (Silence). C'est peut-être mon senti, mais c'est comme si les enfants n'avaient pas la permission de vivre du bien-être. Je trouvais ça cruel (Silence). Ce sentiment résonnait beaucoup en moi [...] Pour ma part,

les émotions et les actions sont intimement liées, donc il faut faire la nuance entre ce que tu observes, ce qui te fait résonner, ce qui amène ton questionnement et ce qui appartient à ta vie personnelle. Par exemple, si dans mon histoire j'ai eu une mère dénigrante, je vais résonner au dénigrement [...] Ce questionnement te permet aussi une réflexion et une perception plus ajustée au contexte et aux circonstances. (Participante 1)

Les liens affectifs au travail permettent donc aux participantes de se réguler émotionnellement soit par des liens d'amitié entre collègues, soit par la relation de confiance avec l'usager. Ces liens de confiance dans les pratiques d'intervention traduisent des compétences personnelles et professionnelles telles que l'empathie, la maîtrise de soi (dans la capacité à gérer ses émotions), la collaboration, la motivation et l'investissement au travail. De plus, la régulation des émotions dévoile la mise à distance des affects négatifs par l'humour et la triangulation afin de préserver l'empathie des participantes dans leur pratique d'intervention. Quand la régulation émotionnelle est réussie, elle apporte de la satisfaction aux intervenantes puisqu'elles sont en mesure d'observer un travail émotionnel sur elles-mêmes et en relation à l'usager.

4.2.3.3 Un troisième moyen : les demandes de validation

Une autre forme de régulation émotionnelle apparaît dans les énoncés ; ils montrent que les intervenantes se régulent émotionnellement par la parole en effectuant des demandes de validation afin de prendre les meilleures décisions possibles pour le bien de l'usager. Nous constatons que les demandes de validation sont causées par de l'inconfort à prendre des décisions dans des pratiques d'intervention. Une participante mentionne que les prises de décisions sont essentielles dans ce travail, mais qu'elles doivent être en même temps validées par le chef de service :

Il y a des intervenants qui ne sont pas capables de se faire comprendre de leur client parce qu'ils ne sont pas assez assis et confortables avec les prises de décision. Pourtant, les prises de décisions font la différence dans notre travail. Je prends principalement les décisions,

mais je les fais valider par mon chef de service. Sauf qu'elle ne les voit pas les gens. Elle se fie à ce que je lui rapporte. (Participant 8)

Plusieurs énoncés indiquent que les demandes de validation sont une stratégie de régulation permettant aussi l'approbation des émotions ressenties et exprimées, qui une fois approuvées par autrui, génèrent de l'apaisement et de la compréhension émotionnelle : « C'est important de valider mon impression. C'est toujours gagnant d'exprimer comment on se sent. Les autres peuvent t'aider et dire que tu as le droit d'être mal dans une situation. Ce n'est pas grave. C'est ce qu'on fait avec les usagers, nous en avons aussi besoin. » (Participant 5)

Nous saisissons dans les résultats de recherche que la stratégie liée aux demandes de validation génère la satisfaction des usagers quand elle s'effectue directement avec ceux-ci et qui leur est accordé de l'écoute et du temps. La validation permet non seulement d'entériner les émotions ressenties, mais confirme ou infirme la perception qu'a l'utilisateur des situations : « Généralement, les usagers sont satisfaits si nous avons pris le temps de les entendre et qu'on valide avec eux la perception des choses. » (Participant 8)

Autrement dit, les demandes de validation clarifient le traitement de l'information. La régulation des émotions par les demandes de validation s'effectue non seulement par la parole, mais également par l'écriture. Nous comprenons que l'écriture ajuste la communication pour créer une ouverture aux émotions plutôt qu'un problème. Ainsi, les demandes de validation permettent de contrôler autant que faire se peut les affects ayant un impact sur autrui : « Quand j'ai écrit le courriel, je l'ai montré à ma coordonnatrice et ma collègue pour me faire valider : est-ce correct ? Est-ce baveux ? Est-ce agressif ? Je me fais valider parce que je ne veux pas créer un problème, je veux créer une ouverture. C'est mon objectif. » (Participant 7)

Les demandes de validation sont alors une stratégie de régulation émotionnelle soit par la parole, soit par l'écriture. De plus, nous constatons que l'expression des émotions et la régulation émotionnelle sont intimement liées, car les participantes essaient de gérer leurs émotions propres et celles d'autrui à la fois par leurs expressions et leurs impressions, en prenant en compte que leurs expressions peuvent avoir comme impact sur l'autre. Dès lors, il y a dans la communication tout un travail de gestion émotionnelle constant, étroitement enchevêtré aux autres échanges plus orientés par le raisonnement.

4.3 Synthèse de chapitre

Le présent chapitre a répondu à la première question de recherche, qui demandait : quelles sont les émotions ressenties par les travailleuses sociales ? Sur le plan thématique, cinq thèmes ressortent de façon prédominante : les répondantes produisent des énoncés sur de nombreux ressentis, mais peu spécifiques envers autrui, sur la colère envers le supérieur hiérarchique, sur la frustration et l'irritabilité envers les collègues, sur la peur et le sentiment de bien faire son travail envers l'utilisateur. L'analyse indique que les émotions négatives sont plus récurrentes face aux supérieurs hiérarchiques et aux collègues que celles positives, qui sont davantage associées à la relation à l'utilisateur. Cette analyse dévoile une règle de sentiment (Hochschild, 2003) soit que les travailleuses sociales se légitiment d'être en colère envers leur supérieur et leur collègue, et qu'elles protègent l'utilisateur même si celui-ci génère de la colère. Le chapitre a aussi abordé amplement la grande question de recherche : qu'est-ce que les travailleuses font avec leurs émotions. Cette question fera l'objet d'une synthèse générale au chapitre 5.

CHAPITRE V

ANALYSE DES RÉSULTATS DE RECHERCHE

Pour développer une analyse cohérente des données recueillies, nous avons interrogé les résultats présentés ci-dessus en prenant appui sur le cadre conceptuel théorisé sur les compétences émotionnelles (Mikolajczak et al., 2009), les épreuves de professionnalité (Ravon, 2009) et sur trois catégories d'autrui, soit l'employeur/les supérieurs hiérarchiques, les collègues de travail et l'utilisateur. Le recours à ces cadres conceptuels tend à développer un modèle d'analyse permettant d'intégrer la dimension émotionnelle à l'intérieur et à l'extérieur des différentes logiques de travail.

Dans ce présent chapitre, nous répondons à la deuxième sous-question de recherche, soit : que font les travailleuses sociales avec leurs émotions ? Au chapitre IV, nous avons présenté les données recueillies lors des entretiens menés avec neuf travailleuses. Nous avons remarqué que la dimension émotionnelle joue un rôle significatif dans la réalisation du travail, mais nous avons constaté que les travailleuses sociales éprouvent des difficultés à reconnaître les impacts de leurs émotions. Dès lors, elles manifestent par leur corps toute une série d'émotions s'exprimant par plusieurs réactions agressives et défensives, mais dans un vocabulaire restreint, nous laissant sur de nombreux ressentis ou impressions vécues en relation avec autrui.

Toutefois, l'analyse des énoncés montre que seules certaines répondantes ont des compétences émotionnelles à identifier, exprimer, comprendre, réguler et ont à utiliser leurs émotions dans les pratiques d'intervention. L'analyse des résultats montre que ces intervenantes effectuent un « *travail émotionnel* » (Hochschild, 2003) afin de parvenir à une adéquation à l'intérieur de leurs tâches professionnelles. Dans ces circonstances, elles expriment des émotions positives comme la joie ou le sentiment d'aimer leur travail et du devoir accompli.

Notre analyse renvoie par conséquent à quatre constats qui ressortent principalement, soit que :

- 1) les émotions fortes ne sont pas quotidiennes
- 2) les épreuves de professionnalité ne sont pas constantes
- 3) les travailleuses sociales ont des difficultés à identifier leurs émotions propres et
- 4) la règle de sentiment consistant à s'ouvrir devant quelqu'un, découvrir ses émotions et celles d'autrui ne s'applique pas universellement

5.1 Les émotions fortes ne sont pas quotidiennes

Un premier constat ressort : les émotions fortes ne sont pas quotidiennes. Comme nous l'avons constaté au chapitre IV, les intervenantes produisent des énoncés qui dévoilent majoritairement des émotions fortes et intenses vis-à-vis du supérieur hiérarchique, des sentiments plus contenus envers leurs collègues alors qu'elles ressentent et parlent plus positivement de l'usager, malgré des situations leur causant de l'impuissance, voire de l'angoisse. Rappelons que les émotions sont appelées basiques et primaires et elles sont provoquées par un stimulus ou par une situation spécifique et inattendue. Les émotions

ont un début, une fin et une durée relativement brève, voire de quelques secondes à quelques minutes. Alors que les sentiments comme l'amour, la frustration et l'irritabilité ont des objets précis, ils persistent dans la temps en l'absence de ces objets. Leur cause est plus complexe, leur durée est plus longue et leur intensité plus modérée.

En réponse à la première question du schéma d'entretien portant sur ce qu'est une journée typique et atypique, nous avons constaté que les émotions fortes et intenses sont plus rares, bien qu'elles fassent partie de la vie courante. Chez les neuf participantes, les émotions basiques fortement ressenties sont atypiques dans une journée de travail. En général, la colère ressentie fortement apparaît envers le supérieur pendant une courte durée et présente une décharge émotionnelle physique et mentale et est atypique, au même titre que la joie ressentie fortement comme l'euphorie ou l'exaltation. La joie des répondantes est décrite dans une intensité plus faible comme le contentement et la satisfaction dénotant qu'elles éprouvent aussi du plaisir au travail principalement dans le cadre de la relation à l'utilisateur.

Ce sont surtout les sentiments dont la durée et l'intensité sont modérés qui jouent un rôle important dans la quotidienneté du travail. Par exemple, les sentiments d'irritabilité et de frustration provoquent des réactions agressives évitées et inversées, et défensives envers des collègues, relations dans lesquelles évoluent des états affectifs sur une longue période de temps, et qui, avec la répétition et l'habitude conduisent à entretenir des épreuves de professionnalité. C'est le cas de la défense à faire le minimum dans les pratiques d'intervention contre l'iniquité de la charge de travail entre collègues, provoquant à la fois de la frustration et de l'irritabilité vis-à-vis d'un travail bâclé. En revanche, les sentiments vécus par les travailleuses sociales avec une faible intensité envers l'utilisateur comme l'inquiétude font apparaître des réactions adaptatives pour l'intégrité physique et psychologique dans les pratiques d'intervention.

5.2 Les épreuves de professionnalité ne sont pas constantes

Un deuxième constat révèle que les épreuves de professionnalité ne sont pas constantes et qu'elles dépendent de la catégorie d'autrui et du type d'émotion. D'abord, rappelons le concept d'épreuves de professionnalité défini par Ravon (2009) comme : « un double sens d'éprouver une situation difficile et de faire la preuve de ses capacités à faire face » (Ravon, 2009, p. 62) et que la notion de professionnalité « permet d'interroger l'ensemble des compétences professionnelles mobilisées, sous le double point de vue de l'activité et de la subjectivité » (Ravon et al., 2008, p.20). Cette définition des épreuves de professionnalité permet de documenter les différentes situations problématiques auxquelles les professionnelles se trouvent confrontées, sans pour autant être réduites à la passivité ou à la plainte comme l'a démontrée cette répondante :

J'ai participé à des démarches de focus groupe Lean pour regarder les différents aspects organisationnels du travail. On se plaint beaucoup que dans l'établissement notre voix n'a pas beaucoup de place. Quand c'est le temps de s'impliquer dans ces démarches, il n'y a pas beaucoup d'intérêts, mais ce sont des opportunités de faire entendre notre voix. En fait, nous avons l'opportunité d'expliquer les problèmes qui se passent réellement sur le terrain. Le protocole est toujours très beau, bien pensé et dans le meilleur intérêt de tout le monde, mais dans la vraie vie les choses ne s'attachent pas toujours au protocole. (Participant 1)

Nous avons alors retenu le concept d'épreuves de professionnalité, notamment lié aux épreuves organisationnelles, émotionnelles et temporelles pour mieux comprendre les situations problématiques auxquelles les intervenantes font face dans le cadre de leur pratique. Premièrement, la nature des épreuves organisationnelles est liée aux écarts entre le monde du travail prescrit et réel en soumettant les professionnelles à d'importantes pressions contradictoires (Ravon et Vidal-Naquet, 2018).

Les écarts entre le monde du travail prescrit et réel soumettent les professionnelles à d'importantes pressions contradictoires qui s'inscrivent dans « une parcellisation et une flexibilisation du travail portées par la recherche obsessionnelle des coûts, à une

individualisation des responsabilités en matière de résultats et d'un autre côté, à une prolifération des procédures, à une augmentation de la charge et de l'intensité du travail, à une précarisation des statuts » (Ravon et Vidal-Naquet, 2018, p.77) :

Le fait d'avoir une immense charge de travail contribue au sentiment d'être dépassé par la situation dès le début de la journée. Quand tu n'es pas dans le meilleur état, tu sens que tu n'as pas de soutien de tes collègues et qu'il y a un écart entre tes valeurs personnelles et celles organisationnelles [...] Quand tu sens que c'est toujours les résultats ou l'économie qui compte et que tu ne peux pas être cohérent avec toi-même, ça me travaille beaucoup. (Participante 5)

Ensuite, Ravon et Vidal-Naquet (2016, p.35) expliquent les dilemmes de la relation d'aide au sein de l'intervention : « (autonomie ou protection ?, guérir ou prendre soin (cure ou care) ?, responsabilisation ou autonomisation (empowerment) ?, sanction ou soutien ?, etc.) se révèlent en situation, sans qu'il soit possible de trancher entre les différentes options qui viennent à être pensées ». Ces dilemmes au cœur des pratiques d'intervention soulèvent des épreuves émotionnelles : elles prennent la forme de débordements d'affects provenant de l'épuisement et de l'usure professionnelle. Ravon et Vidal-Naquet (2018) relèvent que ces débordements d'affects provoquent chez les intervenantes une mise à distance de l'usager, lorsqu'elles ne parviennent pas à surmonter leurs émotions fortes et sentiments négatifs dans le cadre de l'intervention. De plus, les épreuves émotionnelles peuvent se manifester par une trop grande proximité compassionnelle, ce qui explique la position « distanciée » qui est valorisée au sein de la discipline :

Nous sommes des êtres humains. On n'est pas des machines. Notre principal outil, c'est nous-mêmes. Je ne sais pas si vous connaissez la pratique de compassion ? C'est certain que le matériel que le client nous amène peut nous affecter. Si nous sommes valorisés et reconnus, nous pouvons avoir des clients plus difficiles, mais tu sais que tu vas te faire soutenir [...] Depuis la réforme du ministre Barrette, je me détache du client et je me dis que je ne peux pas faire plus. Maintenant, je vais faire ce qu'on me demande et je sauve ma peau. J'ai dû revoir un peu mon rapport avec les clients. (Participante 2)

Enfin, la troisième épreuve à laquelle les intervenantes font face est reliée à l'épreuve temporelle de la présence d'autrui (Ravon et Vidal-Naquet, 2016). Cette épreuve de professionnalité est décrite à partir de la capacité des professionnelles à « tenir » la

relation dans la durée : « c'est-à-dire à assurer les conditions minimales qui garantissent à autrui la capacité à en coproduire le sens et le contenu » (Ravon et Vidal-Naquet, 2016, p. 38). Nous avons en effet constaté que l'épreuve temporelle de la présence d'autrui produit des impacts sur la qualité du travail par plusieurs ressentis négatifs que les intervenantes relèvent lorsque le rythme du travail est trop soutenu. Une majorité des participantes, et ce à plusieurs occasions, ressentent avec anxiété que le rythme de travail est trop élevé. Les difficultés produisent une charge de travail lourde, des craintes et un sentiment d'être pris au piège, et ce, particulièrement pour les milieux du secteur public comme l'a souligné cette répondante : « J'ai changé d'emploi parce que je me sentais prise au piège et anxieuse. En fait, c'était la charge et le rythme du travail. J'ai même une crainte de retourner dans le réseau où j'avais l'impression que ça allait trop vite. Je ne pouvais pas donner la qualité que je voulais. » (Participante 5)

En relation avec les trois catégories d'autrui (l'employeur, les collègues et l'utilisateur), l'analyse indique que les épreuves de professionnalité ne sont pas constantes et qu'elles diffèrent selon le type d'émotion et le type d'autrui. Nous allons aborder chacune des grandes émotions documentées dans notre étude pour appuyer ce constat.

5.2.1 De la colère à la violence

L'analyse a permis d'identifier une première émotion ressentie par les travailleuses sociales : la colère envers le supérieur hiérarchique. Cette colère s'exprime principalement par des réactions fortes de type agressif et défensif, reconnaissables à leur expression spécifique d'une haute intensité. Ces réactions se transforment en violence que les intervenantes exercent sur le supérieur par des attitudes d'énervement ou des indices d'agression tels qu'une décharge émotionnelle et physique par une parole forte, lourde, voire vulgaire : « J'ai piqué une sainte colère (Silence). Je me suis

énervée comme jamais je me suis énervée de ma vie. J'ai lancé quelques mots d'église assez raides à ma patronne... Elle n'osait plus placer un mot. » (Participante 9)

Toutefois, cette violence vis-à-vis du supérieur est majoritairement brève et atypique dans son expression. Elle est souvent révélée lorsque l'utilisateur n'est pas pris en compte. Bien que la colère et la violence ne sont pas quotidiennes, nous constatons une constance dans ses effets : les travailleuses sociales condamnent leur supérieur en adoptant une attitude d'hostilité et de désinvolture lorsqu'il n'est pas répondu à leurs attentes. Dès lors, la première attitude des intervenantes est souvent agressive. Leur première défense est de l'ordre du cynisme.

Demailly (2008) explique que les relations conflictuelles qui mènent à la violence ou au stigmatisme prennent forme lorsque l'intervenante a l'impression qu'on ne travaille pas pour l'utilisateur : « La situation n'avait aucun sens et on ne pensait pas du tout à l'enfant ». (Participante 9) Nous percevons alors que les réactions agressives sont exprimées pour se défendre ; elles apparaissent le plus fréquemment pour la protection du rôle professionnel ou de l'utilisateur. Ainsi, la colère et les différentes réactions des intervenantes sont liées à des épreuves organisationnelles ; au manque de soutien dans les pratiques d'intervention et à la perte de sens dans le travail.

Par conséquent, nous constatons des conflits entre le monde du travail prescrit qui n'arrive pas à soutenir les pratiques et celui du travail réel en perte de sens qui amènent certaines intervenantes à rejeter de façon systématique des standards de pratique, même lorsque certaines d'entre elles conservent une utilité :

Je trouve que les outils cliniques ne sont pas vraiment aidants. C'est intéressant, mais je ne les trouve pas nécessairement utiles. Le fait que ce soit intéressant ne veut pas dire que c'est utile. Il y a des outils cliniques qui sont devenus une religion comme la théorie de l'attachement. C'est toujours l'attachement. Tout relève toujours de l'attachement. Je m'excuse, mais si la mère est monoparentale, elle se fait battre par son conjoint, elle vient de se faire laisser et qu'elle a trois enfants sur l'aide sociale (Silence). Nous arrêterons de parler d'attachement et on va regarder la réalité. Quand il y a des problèmes de santé mentale qui perdurent dans le temps, on va arrêter de parler d'attachement et on va penser

à la réalité. Les programmes du ministère sont intéressants, mais on perd de vue le reste. Ce qui est utile, c'est d'intervenir sur la réalité. (Participante 9)

La colère des travailleuses et les conflits entre les prescriptions organisationnelles et le travail réel vont produire également une logique de clivage par laquelle le supérieur hiérarchique est scindé en « bon » ou « mauvais » employeur, produisant ainsi des réactions agressives qui apparaissent comme légitimes, mais aussi vis-à-vis de l'utilisateur. Demailly (2008) explique que les différentes catégories d'utilisateurs s'accompagnent de l'apparition ou du maintien de la distinction pratique entre bons et mauvais utilisateurs : « Dans le travail social, c'est l'opposition entre d'un côté les bénéficiaires reconnaissants et les assistés de bonne volonté, de l'autre les bénéficiaires agressifs et les assistés passifs » (Demailly, 2008, p.151). Elle met en lumière que l'utilisateur qui adopte une attitude conforme aux attentes des professionnelles bénéficiera d'une meilleure prise en compte de leur demande que l'utilisateur non conforme aux normes qui sera désigné non motivé et aura un traitement nettement moins enviable (Demailly, 2008).

Nous avons vu au chapitre IV que la colère est issue de l'inadéquation entre l'ouverture et le soutien qu'attend la professionnelle de la part de son supérieur et l'attitude empreinte de dérision de celui-ci. Dès lors, la demande de soutien non conforme aux attentes des intervenantes produira une désignation excessive de leur supérieur. Elles iront jusqu'à désigner, avec rancœur et insidieusement, leur supérieur comme porteur d'une problématique globale et systémique. Demailly émet l'hypothèse que cette logique de clivage proviendrait des conduites professionnelles vis-à-vis de l'utilisateur et révélerait la persistance d'un certain rapport d'assujettissement. L'auteure explique que « le mot "utilisateur" peut être employé uniquement comme alibi ou pour céder à la mode, il peut coexister avec des conduites professionnelles largement marquées par l'absence de droits et l'assujettissement du destinataire... On aurait là un aspect indépassable de la relation professionnelle profane : le professionnel a obtenu, en se faisant reconnaître

comme tel, le droit de poser le cadre de son action et que ce cadre fondamental ne soit ni discutable ni discuté» (Demailly, 2008, p. 152) .

Paradoxalement, les intervenantes font preuve d'une grande proximité compassionnelle, mais témoignent à la fois d'une fermeture d'esprit qui a pour effet une non-reconnaissance du cadre d'action de leur supérieur. Les codes et les attentes des professionnelles définissent une figure du « bon » supérieur qui doit montrer de l'ouverture, de l'intérêt à la pratique d'intervention, qui souhaite contribuer à l'amélioration des standards de qualité, ne pas faire de demande de manière conflictuelle, mais au contraire coopérative. Alors que des énoncés montrent des professionnelles qui ressentent leur supérieur comme fermé d'esprit ou rigide, hostile, désinvolte et manquant de considération pour le travail avec l'utilisateur, l'analyse des résultats démontre à la fois un cadre d'action où certaines répondantes manifestent aussi des attitudes d'hostilité, de cynisme et de fermeture d'esprit dans le traitement des demandes.

La colère des répondantes révèle donc des débordements d'affects sur divers sujets provoquant un manque de contrôle de soi, des attitudes de résistance, de désinvolture ou de dérision, et causant des actions de protection, des attaques personnelles, de l'absentéisme, de la surcharge et un éloignement entre les intervenantes. Les différentes manifestations de la colère des participantes indiquent que ces dernières sont plus visibles (comme les attaques personnelles), que celles décelées dans les sentiments de frustration et d'irritabilité envers les collègues. Bien que les indices d'agression envers le chef de service sont plus visibles, nous constatons que les attitudes colériques sont séparées de leur contexte : « Nous ne parlons pas de nos émotions, surtout la colère, qui n'est pas une émotion acceptée. » (Participante 7)

Dès lors, la séparation entre l'émotion ressentie de colère et ses manifestations amène un dysfonctionnement dans le travail émotionnel, c'est-à-dire que les professionnelles

n'arrivent pas à transformer leur colère en émotions positives, souvent détournée par le cynisme, la dérision, la répression et la condamnation. Par conséquent, le travail émotionnel mis en échec va causer des épreuves émotionnelles par la difficulté à mettre à distance ces affects négatifs et provoquer de l'absentéisme, des congés maladie et un éloignement dans les rapports sociaux entre les intervenantes. Elles vont alors plutôt confondre ses causes pour exprimer leur colère et les interrelier au contexte organisationnel.

Enfin, les intervenantes ont produit de nombreux énoncés sur des ressentis envers l'employeur liés à l'épreuve temporelle de la présence d'autrui qu'elles expriment de manière plus constante par le rythme trop soutenu du travail. Une majorité des participantes, à plusieurs occasions, ressentent avec anxiété que le rythme de travail est trop élevé. Dans ces circonstances, l'anxiété ressentie fortement va développer des réactions de fuite pour éviter de revivre ce type de situation. L'épreuve temporelle de la présence d'autrui amène les répondantes à identifier une impossibilité de répondre à leurs standards de pratique, c'est-à-dire d'offrir des services de qualité aux usagers. Cet enjeu de la temporalité et de la présence d'autrui indiquent aussi des impacts sur la rétention du personnel :

Actuellement, il manque quatre personnes dans l'équipe et la liste de rappel est à zéro. On n'arrive pas à engager. Ils font des démarches, mais on n'y arrive pas. Ce n'est pas juste dans notre équipe. Je l'observe pour l'ensemble du réseau [...] Des fois, on essaie d'avoir un peu d'espoir et d'être positif, mais c'est un mélange qui est difficile à départager. On avait une chef de service qui était sur son poste depuis l'été et très peu présente. Elle était complètement dépassée, mais complètement dépassée par tout ce qu'il y a à faire. Ça va tellement vite. Eux aussi sont débordés. (Participante 9)

L'épreuve temporelle amène les participantes à dire qu'elles n'ont pas de temps pour rencontrer les usagers, faire leur plan d'intervention, décompresser et être formées, et ce au détriment d'une logique gestionnaire visant à obtenir de bonnes statistiques. Toutefois, nous remarquons aussi que les intervenantes maintiennent l'épreuve temporelle par des demandes qu'elles font à leur supérieur, comme écourter la durée

des réunions d'équipe. Nous percevons que celles-ci demandent à leur supérieur de réduire le temps alloué aux réunions afin de répondre aux statistiques exigées. En contradiction, les participantes portent la volonté ou le désir d'effectuer un travail de qualité, mais elles adoptent des conduites qui encouragent ce rythme de travail trop élevé, plutôt que de mobiliser du temps pour des discussions de cas et favoriser des pratiques d'intervention de qualité.

Nous pouvons ainsi dire que la colère ressentie intensément et de courte durée envers le supérieur n'est pas quotidienne, mais qu'elle fait partie de la vie courante au travail. En réponse à la question de l'entretien sur ce qu'est une journée typique et atypique, les répondantes n'ont pas exprimé de façon spontanée leur colère vis-à-vis de leur supérieur. Elles ont majoritairement parlé de leur colère lors d'une journée où elles ont vécu un malaise ou des réactions face à des personnes rébarbatives. L'analyse de la colère, qui est reconnaissable à son expression spécifique d'une haute intensité et brève, conduit à un constat sur les épreuves de professionnalité ; elles ne sont pas constantes. Par exemple, ce n'est pas tous les jours que les intervenantes montrent des épreuves émotionnelles sous la forme de débordements d'affects pouvant mener à la violence. Elles l'ont exprimé principalement lorsque les réponses du supérieur ne correspondent pas à leur attentes de soutien vis-à-vis de l'utilisateur ou quand des attaques personnelles manifestent un manque de respect mutuel dans les réunions d'équipe.

En contrepartie, ce qui se révèle plus constant, c'est la séparation, la non-reconnaissance de la colère et ses manifestations qui amène un dysfonctionnement dans le travail émotionnel, c'est-à-dire que les professionnelles n'arrivent pas à transformer leur colère en émotions positives. Par conséquent, le travail émotionnel mis en échec va causer des épreuves émotionnelles par la difficulté à mettre à distance ces affects négatifs et provoquer de l'absentéisme et des congés maladie. Cette difficulté à entamer un travail émotionnel entraîne donc une plus grande constance face aux épreuves organisationnelles, émotionnelles et temporelles, surtout lors de traitement

des demandes de soutien. Ainsi, des conflits apparaissent entre le monde du travail prescrit et celui du travail réel provoquant des impacts sur les standards de qualité des pratiques.

Comme nous le verrons avec les deux autres catégories d'autrui, les intervenantes font aussi preuve de contrôle dans leur expression et leurs stratégies collectives pour gérer les épreuves du travail. Les sentiments dévoilent donc des émotions plus contenues, d'une plus longue durée avec des intensités modérées.

5.2.2 De la frustration et l'irritabilité à l'usure professionnelle

Ravon et Vidal-Naquet examinent les épreuves de professionnalité comme des difficultés que rencontrent les professionnelles impliquées dans des relations d'aide et qui deviennent des « épreuves » pour celles-ci : « ce rapprochement entre difficultés et épreuves suggère que la pénibilité du travail est source de souffrances – physiques ou morales – et peut conduire, à force de répétitions, à l'usure professionnelle » (Ravon et Vidal-Naquet, 2018, p.74). Les troubles vécus au sein de la professionnalité ressortent particulièrement dans des tâches qui sont à accomplir sous la pression de l'efficience et de l'urgence conduisant les professionnelles à aborder leur travail comme impraticable et désagréable. En revanche, si les épreuves de professionnalité peuvent conduire à l'usure professionnelle, elles peuvent aussi se définir dans une défense collective (Ravon et Vidal-Naquet, 2016).

Les sentiments de frustration et d'irritabilité envers les collègues de travail sont ressentis de manière plus contrastée et moins intense comparativement à la colère envers l'employeur. Nous constatons que le sentiment de frustration et d'irritabilité révèlent des indices d'agression plus difficiles à reconnaître dans leur manifestation comme la jalousie. Par conséquent, nous retrouvons d'autres formes de violence plus

discrètes et cachées quand des collègues disent que d'autres sont traitées avec favoritisme ou en raison du traitement injuste dont elles se sentent l'objet. De cette manière, le sentiment de frustration ressenti dans une intensité modérée et celui d'irritabilité qui persiste dans la durée provoquent une plus grande constance dans les épreuves organisationnelles et émotionnelles ; ces sentiments peuvent devenir une habitude et entretenir l'usure professionnelle à force d'être répétés.

L'analyse de la colère des intervenantes envers l'employeur a mis en lumière des épreuves organisationnelles liées aux conflits entre le monde du travail prescrit et réel, amenant certaines intervenantes à rejeter de façon systématique des standards de pratique, même lorsque nous percevons une utilité. Par conséquent, quand des répondantes exposent leur réussite ou leur intérêt pour des prescriptions de travail, elles soulèvent en même temps des réactions de jalousie de la part de collègues. L'implantation de la méthode *Lean* dans une équipe de travail en est un bon exemple. Il montre des collègues qui réagissent négativement à l'implantation de la méthode *Lean* en attribuant la réussite aux liens privilégiés avec l'employeur, traduisant ainsi une différence de traitement qui montre du favoritisme. Dès lors, les sentiments de frustration et d'irritabilité de ces répondantes sont provoqués non pas par les prescriptions organisationnelles, mais par les effets de contrariété qui inhibent le désir de réussir. Conséquemment, des réactions agressives évitées et inversées, et des stratégies défensives contre la surcharge de travail et les préjugés de collègues apparaissent dans les épreuves du travail.

Premièrement, la frustration des répondantes est davantage liée aux réactions agressives évitées, ne permettant pas aux répondantes de reconnaître clairement leurs émotions. Par conséquent, des répondantes vont fuir leurs émotions en parlant de plusieurs événements en chaîne ou persister à exprimer un besoin, sans bien cerner l'objet de leur frustration et leur irritabilité. Dès lors, les réactions agressives évitées

vont produire une demande de reconnaissance dont le but n'est pas la reconnaissance des émotions, mais la revalorisation de la personne tout entière.

En second lieu, nous relevons des épreuves émotionnelles par des réactions agressives inversées, c'est-à-dire que certaines intervenantes ont tendance à se condamner elles-mêmes par l'autosabotage comme l'a souligné cette répondante : « Puisque les gens étaient comme isolés, on s'autoflagelle. » (Participante 2). L'autosabotage de certaines répondantes indique de l'impuissance et un sentiment de faiblesse par rapport à une situation où l'intervenante cherche à attirer la compassion. Les travaux menés par la sociologie et la psychodynamique du travail démontrent que le risque d'usure professionnelle est élevé et est causé par un engagement personnel et émotionnel des intervenantes, alors qu'elles sont engagées dans un rapport de compétition entre collègues, qu'elles souffrent de l'isolement, de l'absence de reconnaissance et qu'elles bénéficient de moins de soutien social que dans des situations où les collègues sont perçus comme un soutien.

Enfin, nous constatons des stratégies défensives contre la surcharge de travail et les préjugés de collègues qui maintiennent des épreuves organisationnelles et émotionnelles. Nous remarquons une constance d'épreuves organisationnelles, par une majorité d'énoncés, lorsque des répondantes se défendent contre la surcharge de travail et font le minimum dans les tâches professionnelles, provoquant ainsi l'objet de leur frustration, comme le travail bâclé de collègues souvent exprimé. Ainsi, la majorité des répondantes ressentent un sentiment d'iniquité dans la charge de travail par une logique qui les induit à faire le minimum qu'elles provoquent elles-mêmes par leur frustration et leur irritabilité. De nombreux énoncés montrent des situations impliquant une charge de travail déséquilibrée, et ce, autant avec des collègues proches qu'avec d'autres, plus lointains. Conséquemment, les stratégies défensives consistant à faire le minimum dans les tâches professionnelles ne sont pas causées par des conflits entre le monde prescrit et réel, mais par des collègues faisant peu d'efforts pour les aider. D'ailleurs, nous

percevons une contradiction dans les réactions défensives des intervenantes qui ont vécu une usure professionnelle où nous remarquons un maximum d'engagement ; elles se mobilisent pour faire des rencontres à l'extérieur du cadre du travail, alors que l'analyse indique un désengagement dans les tâches professionnelles. Nous remarquons que ces stratégies de défense contre l'usure professionnelle ont pour fonction de protéger les atteintes à leur personne ou à leur estime personnelle face au minimum qu'elles déploient au travail.

De plus, nous avons révélé des stratégies défensives contre l'iniquité de la charge de travail. L'iniquité est déclenchée par la logique à faire le minimum de travail, mais aussi par des préjugés de collègues liés à des attitudes négatives de dureté, voire de méchanceté quant aux situations d'usagers. Conséquemment, la défense contre les préjugés produit une mauvaise collaboration entre les professionnelles. Ces préjugés induisent à l'avance des échecs envers l'usager conduisant à le protéger, en ajoutant d'autres services pour répondre à la demande ou aux problématiques identifiées. Ainsi, des répondantes sont désorientées sur les bonnes interventions à faire et se protègent des atteintes à leur personne et à l'usager, sans considérer les manifestations de leur usure professionnelle causée par les réactions agressives et défensives envers les collègues de travail.

5.2.3 De la peur et l'inquiétude à l'intégrité physique et psychologique

L'analyse liée à la peur vis-à-vis de l'usager a permis de révéler plusieurs fonctions adaptatives liées à la protection de l'intégrité physique et psychologique dans les pratiques d'intervention. Cependant, ces fonctions adaptatives apparaissent seulement quand la peur est ressentie comme plus faible dans son intensité et plus longue dans la durée comme l'inquiétude. *A contrario*, quand la peur est ressentie fortement, voire extrême et de façon brève, elle dévoile une forte anxiété produisant une hypervigilance

vis-à-vis de l'environnement, une attention exagérée, de l'insomnie, des traumatismes et de l'épuisement. Conséquemment, nous constatons que des participantes ressentent une incapacité à faire face à la menace d'usagers, et cette incapacité conduit à de l'épuisement professionnel par des manifestations fortes d'anxiété s'exprimant par le corps.

Au chapitre IV, nous avons vu que la peur ressentie intensément est provoquée par la violence d'usagers et qu'elle cause des traumatismes, des cauchemars, de l'absentéisme, de l'insomnie et des changements dans les habitudes de vie, tel que modifier les routines, utiliser d'autres accès d'entrée au travail et restreindre des sorties extérieures. Par conséquent, la peur vécue fortement produit des difficultés d'adaptation comme pour la répondante qui fait des cauchemars la nuit quand elle entend la voix de l'utilisateur au cours de sa journée de travail. L'analyse de la peur nous indique aussi des épreuves organisationnelles par une inadéquation entre des règles institutionnelles et la violence d'usagers réellement subie par des intervenantes : l'inadéquation provient d'une obligation d'écoute liée aux valeurs, aux vertus et aux droits d'obtenir des services universels, malgré une règle ne visant aucune tolérance à la violence. Cette inadéquation entre les prescriptions organisationnelles et la réalité du travail produit de l'anxiété et une angoisse des répondantes parce qu'elles ne savent plus ce qui convient de faire dans la relation d'aide marquée par la violence.

En revanche, la peur ressentie comme un sentiment d'inquiétude révèle des réactions adaptatives qui permettent d'appréhender les situations à risque de compromission envers l'utilisateur et d'assurer l'intégrité physique et psychologique des participantes. Nous remarquons d'abord que les répondantes qui sont en mesure d'identifier et d'exprimer leur sentiment d'inquiétude comprennent davantage les différentes manifestations de leur anxiété ressentie à faible intensité à travers leur corps. Par exemple, certaines intervenantes se rendent compte que des parties de leur corps sont

tendues comme le cou, les épaules, le contrôle de la respiration et que ces indices sont interreliés aux émotions :

En intervention, c'est important de se ramener au corps. Les émotions et le corps sont beaucoup reliés [...] Cela peut être des tensions dans le haut du corps, les épaules, les mains et elles seront raides. Aussi, je peux couper ma respiration. J'essaie de la contrôler. Cette dynamique sur le corps joue sur l'émotion. L'un joue sur l'autre finalement. Un moment donné, on se rend compte que le corps est figé. (Participante 5)

Dès lors, la capacité d'identifier, d'exprimer et de comprendre les émotions montre des fonctions adaptatives qui permettent de percevoir les difficultés comme surmontables, en préparant et en mobilisant leur action pour faire face au danger par exemple. Conséquemment, la travailleuse sociale protège mieux son intégrité physique et psychologique et celle de l'utilisateur en n'insistant pas sur le contenu de l'intervention, en respectant les demandes d'éloignement et de distance, en réfléchissant aux positionnements physiques de sécurité dans l'environnement et en n'apportant pas d'effets personnels lors des interventions. Dans ce cas, il est intéressant de souligner que l'apport des émotions au sein du travail peut être perçu comme un manque de professionnalisme et comme un empêchement d'agir.

Dès lors, nous constatons que ces intervenantes sont désorientées par l'absence de réactions adaptatives et produisent un vocabulaire, plus ou moins cohérent, centré sur de nombreux ressentis négatifs. L'inquiétude non ressentie produira une perte d'attention sur les comportements agressifs d'utilisateurs, un mauvais positionnement dans l'espace pour intervenir sur les comportements agressifs et une demande de contrôle externe après les interventions. La prise en compte du sentiment d'inquiétude dénote alors des réactions adaptatives essentielles à la protection de l'intégrité physique et psychologique des intervenantes dans les pratiques d'intervention.

5.2.4 De la tristesse à la solitude

Une autre émotion basique est apparue dans les énoncés des intervenantes : la tristesse. Nous avons vu au chapitre IV que la tristesse est identifiée, de façon minoritaire, par des répondantes et est souvent associée à la solitude ou l'isolement. À plusieurs reprises, les participantes ont souligné ressentir un éloignement dans les rapports sociaux avec toutes les catégories d'autrui, c'est-à-dire l'employeur, les collègues et l'usager. Cet éloignement, les intervenantes l'attribuent principalement à la réforme majeure du ministre Barrette en 2015. Elles ont dit que les conséquences de la réforme causent de l'absentéisme au travail. De façon récurrente, les répondantes mentionnent que l'organisation du travail engendre de l'incompétence, peu d'espace pour exprimer les émotions et une perte de fréquence des réunions d'équipe. Ces causes et ces effets vont alors produire de la solitude ou de l'isolement pour certaines répondantes et provoquer des épreuves émotionnelles par des débordements d'affects visibles dans les réunions d'équipe et en présence d'autrui. Elles vont aussi avoir pour conséquence une incapacité d'accomplir adéquatement leur travail où elles rapportent qu'elles n'arrivent plus à tenir les situations dans le temps, mais plutôt à y survivre.

Effectivement, les répondantes ont soulevé, et ce à plusieurs reprises, que leur tristesse et leur solitude sont liées par des impressions de vivre une perte de sens généralisée dans le monde du travail. Par conséquent, la tristesse et la solitude ressenties fortement par des participantes les amènent à parler d'isolement et d'épuisement professionnel qu'elles vont tenter de réguler par des liens entre collègues à l'extérieur du travail, mais sans y parvenir réellement. Nous avons constaté que l'une des participantes en congé maladie rencontre des collègues à l'extérieur du travail pour se sortir de la solitude, ce qui, paradoxalement, engendre chez elle un prolongement de ses affects négatifs par les réponses désagréables de ses collègues. Dès lors, au lieu d'identifier et d'exprimer les émotions négatives ressenties vis-à-vis de leurs collègues, elles vont plutôt détourner leurs émotions en les attribuant à des aspects généraux du travail.

Il s'avère alors important de distinguer la notion de solitude de celle d'isolement souvent associée aux épreuves organisationnelles par les répondantes :

La solitude devient un phénomène subjectif qui met en tension un certain idéal de se construire un espace à soi versus un sentiment d'« esseulement ». Être seul favorisera donc une certaine intimité avec soi-même, un espace de représentation de soi mais aussi la conscience d'une distance au monde qui, à l'occasion et selon les récits, peut confiner au tragique. Par ailleurs, il faut faire une distinction entre solitude et isolement. Celui-ci constitue la forme extrême de la solitude où certaines personnes font l'expérience du vide intérieur de même que dans la communication avec les autres. La solitude ne conduit pas nécessairement à l'isolement. Il est néanmoins beaucoup plus fréquent aujourd'hui de s'y voir basculer pour un temps plus ou moins long : une perte d'emploi, un mal-être au travail, un deuil important, toutes ces épreuves étant aujourd'hui vécues avec le sentiment de vivre un destin personnel plutôt que collectif. (Doucet, 2019, p. 620)

La solitude s'inscrit donc au-delà des épreuves organisationnelles ; elle est un phénomène social entre l'individu et la société contemporaine (Doucet, 2019). En effet, des répondantes ont soulevé que la solitude peut être perçue de manière plus positive quand elles font un travail sur soi. Plusieurs énoncés liés au besoin de temps pour soi et au besoin d'accueillir les émotions d'autrui indiquent que la solitude est interprétée positivement puisqu'elle amène une introspection, une réflexion et un raisonnement plus ajusté aux différents contextes de l'intervention. La reconnaissance du besoin de temps pour soi et d'accueillir les émotions d'autrui entraînent un travail émotionnel qui permet par exemple d'exprimer à l'usager qu'il est accepté comme individu et non pas comme un problème à régler.

5.2.5 De la joie au travail émotionnel

L'analyse des résultats de recherche dévoile une dernière émotion exprimée par les répondantes : la joie. Cette émotion positive est décrite par des répondantes dans une intensité plus faible comme le contentement, la satisfaction et le sentiment de bien faire son travail, dénotant qu'elles éprouvent aussi du plaisir au travail principalement vis-à-vis de l'utilisateur. Nous constatons que la joie des répondantes est ressentie de manière plus contenue lorsqu'elles expriment un sentiment du devoir accompli ou lorsqu'elles disent atteindre des résultats, être fières, heureuses et sensibles envers l'utilisateur. Dès lors, la joie ressentie à faible intensité montre des répondantes qui sont capables de se relever des épreuves traversées (Ravon, 2009, p.116) par la transformation des émotions négatives propres en émotions positives. Autrement dit, la capacité à transformer des émotions négatives s'effectue par un travail émotionnel vis-à-vis de l'utilisateur.

Ainsi, le travail émotionnel permet, au sein d'un même groupe, un répertoire de conduites et d'attitudes appropriées dans la mesure où celles-ci sont conformes à des règles et à des situations en fonction de la profession, du statut social, de la culture, de l'âge, du sexe et du contexte. Dans cette perspective, nous avons relevé des objets spécifiques sur lesquels se fonde le travail émotionnel à l'intérieur de compétences émotionnelles. Toutefois, comme nous l'avons évoqué au chapitre IV, les répondantes relèvent le défi de ces compétences émotionnelles avec difficulté.

5.3 Les travailleuses sociales ont des difficultés à identifier leurs émotions

Un troisième constat apparaît : les travailleuses sociales ont des difficultés à identifier leurs émotions propres. Nous avons pu percevoir tout au long de la présentation des résultats que les répondantes parlent des autres pour identifier et exprimer leurs émotions ou encore racontent des événements à l'interlocuteur pour situer leur état émotionnel. Ce constat permet de porter notre analyse un peu plus loin. Nous allons donc reprendre quelques composantes des compétences émotionnelles pour mieux saisir les difficultés et les forces des répondantes.

5.3.1 L'identification et l'expression du corps

D'abord, Mikolajczak et al. (2009, p.33) mentionnent que pour parvenir à la régulation et l'utilisation des émotions, il est indispensable d'identifier et d'exprimer les émotions adéquatement. Or, la majorité des énoncés ont montré que les répondantes identifient et expriment leurs émotions avec difficulté, sauf lorsqu'elles sont ressenties fortement comme c'est le cas de la colère. Dès lors, elles vont se référer aux attitudes d'autrui ou à des indices émotionnels par le corps ou à des réactions verbales et non verbales comme rire durant les malaises, avoir un débit de parole plus rapide, ou baisser le ton de leur voix pour diminuer l'impact d'un mot exprimé durement.

Par exemple, les répondantes ont pu sentir monter leur colère dans sa manifestation d'une haute intensité ou se sentir envahies par la tristesse, mais, la plupart du temps, elles n'ont pu mettre en mots l'origine de leurs émotions. Elles ont plutôt centré leur vocabulaire sur les causes ou les symptômes apparaissant comme plus visibles et concrets. Par conséquent, elles ont adopté un vocabulaire imprécis qu'elles ont utilisé

en plus de gestes, de signes physiques et de réactions agressives et défensives pour parler de colère, de frustration, d'irritabilité, de peur et de tristesse.

De plus, nous percevons une inadéquation entre l'identification et l'expression des émotions des répondantes lorsqu'elles vont par exemple dévaloriser leur supérieur sur ses incapacités à identifier et à exprimer ses émotions, alors qu'elles-mêmes ont des difficultés à approfondir ou préciser leurs émotions propres. Ainsi, nous voyons apparaître des indices d'agression, voire de violence qu'elles évitent et inversent collectivement par une impression de solidarité entre collègues. Nous constatons des répondantes qui piègent collectivement leur supérieur, ce qui se démontre par des gestes conscients et volontaires par lesquels elles désirent prouver son insensibilité. De plus, les impacts de leurs réactions agressives et défensives manifestées dans la colère envers leur supérieur ne sont pas reconnus par les répondantes. Elles ont exprimé de façon presque banale leurs attitudes de cynisme et leur réaction agressive et défensive lorsqu'elles ont pu décharger leurs tensions corporelles sans se soucier des impacts produits sur l'autre. Par conséquent, quasiment aucun travail émotionnel n'a été décelé dans le corpus des données recueillies au sujet du supérieur hiérarchique.

5.3.2 La régulation et les liens de confiance

Comme nous l'avons vu, l'identification et l'expression des émotions sont intimement liées à la régulation émotionnelle. Par conséquent, les difficultés à identifier et à exprimer engendrent aussi des obstacles dans la régulation des émotions. C'est ce qui explique que les répondantes se régulent surtout à l'extérieur du cadre de travail : « Je prenais un temps chez moi, environ une heure par jour, pour faire du yoga et diminuer mon état de stress. Je prenais aussi des suppléments pour m'aider à garder mon énergie (Participante 3) ». Rappelons que la compétence à réguler les émotions doit être perçue comme l'ensemble des processus par lesquels la personne va modifier son émotion

(Mikolajczak et al., 2009, p.138). Dès lors, l'analyse des résultats démontre que la régulation des émotions au travail s'effectue par trois moyens importants : l'amitié entre collègues, les liens de confiance et les demandes de validation. De plus, elle relève le défi d'une mise en action de la motivation au travail et de la création des liens affectifs : la travailleuse sociale régule ses émotions négatives, voire ses réactions agressives par le soutien social et le contrôle de sa parole afin de réduire la tension corporelle, pour camoufler ses émotions, contrôler ses expressions ou générer des états émotionnels positifs.

D'abord, l'un des premiers moyens de régulation des émotions des intervenantes s'effectue par un lien amical avec des collègues, lequel se manifeste par une proximité au travail. Nous constatons que l'une des premières fonctions de ces liens d'amitié est de faciliter la communication dans les pratiques d'intervention pour le bien de l'utilisateur. Bien que les liens d'amitié permettent de réguler les émotions dans un contexte donné, ils engendrent en même temps des frontières floues sur le soutien au travail, puisque les participantes se réfèrent à leur collègue/ami appartenant à d'autres secteurs d'activité par manque de soutien professionnel dans leur propre équipe. Nous comprenons alors que le moyen de régulation par l'amitié permet de transformer des émotions négatives en positives en établissant des liens affectifs et en construisant des liens de confiance.

Dès lors, une deuxième fonction est repérée : les liens de confiance ouvrent la possibilité aux intervenantes de faire un travail émotionnel vis-à-vis de l'utilisateur. Ce travail émotionnel par les liens de confiance s'articule par une triangulation constante avec les collègues de travail pour transformer leurs émotions négatives propres dans les pratiques d'intervention. Cette triangulation qui permet de focaliser sur d'autres aspects de l'intervention est décrite comme une stratégie gagnante à court terme pour préserver la relation de confiance envers l'utilisateur, mais elle est également décrite comme une stratégie d'évitement qui ne fonctionne pas à long terme. Pour protéger ce

travail émotionnel, les répondantes vont utiliser quelques tactiques pour préserver les liens de confiance envers l'utilisateur et mettre à distance leurs affects négatifs survenant au cours de la relation d'aide. Citons l'humour et le rire qui sont des tactiques qui permettent à la fois la distance, le contrôle de soi et la préservation de l'empathie.

Par contre, certaines tentatives de régulation des émotions ont échoué par une résonance émotionnelle qui apparaît dans la relation d'aide. Cette résonance émotionnelle qui survient lorsque la travailleuse sociale est touchée par des sentiments qui la frappent fortement l'empêche de remettre en question ses propres perceptions ou actions. L'une des répondantes a toutefois mentionné qu'il est possible d'effectuer un travail émotionnel par l'observation de la situation qui provoque une résonance, la compréhension de sa propre histoire et celle de l'utilisateur, l'identification des thématiques semblables et les raisons qui sous-tendent la remise en question sur une situation donnée.

Enfin, un troisième moyen décelé dans la régulation des émotions s'inscrit dans des demandes de validation, soit par la parole, soit par l'écriture. Ces demandes permettent de gérer leurs émotions propres et celles d'autrui à la fois dans leurs expressions et les impacts que ces expressions peuvent avoir comme effet sur autrui. Quand la régulation émotionnelle par la validation est fonctionnelle, elle apporte satisfaction aux intervenantes puisqu'elles sont en mesure d'observer un travail émotionnel sur elles-mêmes et en relation avec autrui.

5.3.3 L'utilisation des émotions et son déficit

L'une des thèses que défend Demailly (2008) est que, quel que soit le lieu d'exercice des métiers de la relation, ils font l'expérience d'un mouvement de rationalisation. L'auteure précise que face à ce mouvement, les professionnelles contribuent également à la construction d'une rationalisation instrumentale. Dès lors, elles fondent une

légitimité du travail professionnel et performant lorsque ce travail est évalué comme efficace et réussi. Alors que la rationalisation des systèmes de production est largement critiquée par les travailleuses sociales, nous constatons en effet qu'elles adhèrent et acceptent cette rationalisation parce qu'elles s'en servent continuellement. Ainsi, elles contribuent à inscrire plus profondément l'intervention sociale dans le registre d'une efficacité technique, plutôt que d'utiliser la dimension émotionnelle pour rendre plus efficace la relation d'aide. L'évaluation des priorités des répondantes indique, de façon générale, qu'elles n'utilisent pas leurs émotions dans les pratiques d'intervention. Elles vont plutôt utiliser leur rationalité pour prioriser des besoins, des objectifs et des résultats.

Conséquemment, la plupart des énoncés montrent un déficit dans l'utilisation émotionnelle, car les participantes ont des difficultés à centrer leur attention sur la manière dont les émotions influencent leur perception, leur action, leur jugement et leur interprétation (Mikolajczak et al., 2009). Pour mieux comprendre ce processus cognitif/émotion, Mikolajczak et al. (2009) nous dit que, dans une première étape, un événement inducteur est reçu, interprété, codé et mis en forme dans une représentation interne appelée cognition. Dans une deuxième étape, l'individu prépare son action afin de pouvoir, dans une troisième étape, évaluer l'adéquation de l'action adaptative. Dès lors, les répondantes évaluent leur priorité d'action selon une rationalisation sur la gravité d'une situation, jugeant ainsi du sérieux de la situation pour modifier les actions en cours. Il est intéressant de souligner que le déficit dans l'utilisation des émotions provoque un malaise constant sur le jugement émis vis-à-vis de l'utilisateur, car les répondantes ne veulent surtout pas le juger. Ce malaise dénote une contradiction qui soulève la question suivante. Comment est-ce possible de ne pas juger autrui ? Nous comprenons en effet que le jugement est une composante fondamentale de l'utilisation des émotions pour être en mesure d'évaluer les priorités de l'action et la modifier, s'il y a lieu.

Demailly (2008, p. 154) explique que des règles du métier comme le non-jugement d'autrui révèlent un certain rapport à la transparence dans les pratiques professionnelles. Elle mentionne que la société contemporaine est le siège d'une forte valorisation de la transparence à l'intérieur de la vie publique et privée et qu'elle serait marquée par des censures par le choc du réel. L'hypothèse de Demailly (2008, p.154) est celle d'une transformation globale du traitement social de l'expérience dans la manière de travailler par un langage managérial qui se base sur la gestion des ressources humaines ou la gestion des savoirs à l'intérieur de l'institution.

Or, seulement une des répondantes utilise plus adéquatement ses émotions et montre qu'elle évalue et prépare généralement mieux l'action que celles qui ne les utilisent pas. Par exemple, cette participante montre des compétences pour utiliser ses émotions et traduire ses perceptions dans les espaces du travail les écarts existants entre le travail réel et celui prescrit. Ainsi, l'intervenante démontre une utilisation émotionnelle par la conscience des impacts de ses attitudes positives comme l'engagement et l'investissement au travail pour traduire les épreuves du travail lui générant un sentiment du devoir accompli. Conséquemment, elle est cognitivement aidée à maîtriser les situations difficiles et peut accéder plus efficacement aux meilleures stratégies pour accomplir sa pratique d'intervention.

5.4 La règle de sentiment consistant à s'ouvrir à quelqu'un, découvrir ses émotions et celles d'autrui ne s'applique pas universellement

Nous faisons un dernier constat : les répondantes ont des attentes d'ouverture envers leurs supérieurs et collègues de travail qui provoquent chez elles des émotions fortes. Dans plusieurs situations, nous remarquons que des répondantes ont pour attente que ces tiers démontrent de l'ouverture à leurs émotions, alors qu'elles restent confrontées à une fermeture d'esprit. Par conséquent, cette « règle de sentiment » (Hochschild,

2003, p.39) s'appliquerait assez mal dans leur milieu. Rappelons que Hochschild définit la notion de « règle de sentiment » comme « des lignes directrices qui régissent l'évaluation de l'adéquation ou de la non-adéquation entre émotion et situation » (Hochschild, 2003, p.39).

La règle de sentiment consistant à s'ouvrir à quelqu'un, à découvrir ses émotions et celles d'autrui est mise en échec par une multitude d'interprétations dans le codage de l'expression des émotions et cause de multiples impressions négatives dans les attitudes et les conduites au travail. Par exemple, la colère des répondantes est issue de l'inadéquation entre l'ouverture qu'attendent les professionnelles de la part de leur supérieur et l'attitude empreinte de dérision de celui-ci. Cela survient encore lorsqu'elles disent vivre de la tristesse et qu'elles expriment cette émotion par le corps, ce qui peut passer inaperçu par le supérieur et cause une inadéquation entre les attentes d'ouverture aux émotions et la non-reconnaissance de celles subtilement exprimées.

Toutefois, nous constatons également une position inversée à la fermeture d'esprit, c'est-à-dire lorsqu'elle provient non pas du supérieur, mais des intervenantes. Elles peuvent aussi exprimer de la fermeture d'esprit vis-à-vis du supérieur et des collègues lors de différentes demandes, leur causant des réactions agressives et défensives, comme le montre cette tendance à toujours désigner quelqu'un comme porteur d'une problématique globale.

En parallèle, nous voyons que les participantes protègent constamment l'usager, jusqu'au point de ne jamais ouvrir ou accepter leurs émotions négatives ressenties dans le cadre de l'intervention. Il est plutôt rare d'entendre qu'elles haïssent ou ressentent du dégoût face à leur usager. Elles préfèrent se donner des explications, souvent de sens commun, pour excuser les gestes inadéquats subis de son fait. Nous comprenons que les travailleuses sociales favorisent un discours humaniste et émancipatoire vis-à-vis de l'usager dans lequel elles génèrent des émotions positives, même quand les

situations d'usager provoquent de la peur. Ce constat nous indique une image sacrée de la relation d'aide au sens où l'aidé ne doit jamais être jugé et que les intervenantes investissent du temps à répondre aux attentes de première importance pour lui.

Par ailleurs, Demailly (2008) insiste sur le fait que la rationalisation instrumentale produit une distance dans les pratiques professionnelles qui sont réduites aux statistiques des résultats et que la règle de sentiment consistant à s'ouvrir à quelqu'un, découvrir ses émotions et celles d'autrui est une réponse à la rationalisation des pratiques et au choc de la réalité des conduites profondément subjectives. Dès lors, la règle de sentiment repose sur une image d'ouverture aux émotions, mais qui gomme les épreuves du travail produites par la rationalisation instrumentale des pratiques. Dès lors, la règle de sentiment qui consiste à s'ouvrir à quelqu'un, découvrir ses émotions et celles d'autrui amène les travailleuses sociales à centrer leur attention sur des positionnements qu'elles préfèrent les plus humbles possibles. Par conséquent, des conduites d'ouverture dans la professionnalité se construisent quand les intervenantes doivent se mettre au même niveau de l'usager par une position « basse » majoritairement évoquée par les répondantes. Cependant, est-ce possible que l'usager attende aussi d'être aidé par un « expert » qui va contrôler la situation par son savoir, son sens critique et sa maîtrise émotionnelle ? En contradiction, nous saisissons qu'elles revendiquent une place « d'experte » et d'ouverture émotionnelle vis-à-vis de l'organisation, mais elles souffrent en même temps d'une « allergie » au mot qui les place dans une injonction paradoxale dans leur pratique.

Alors l'ouverture aux émotions, tant positive que négative, est une prémisse fondamentale de tout processus d'identification émotionnelle. Mikolajczak et al. (2009) définit l'ouverture aux émotions de cette manière : « Être ouvert à ses émotions signifie simplement accepter leur existence et en extraire la valeur informative avant de décider de les utiliser ou de les réguler ». (Mikolajczak et al., 2009, p.42)

Nous constatons alors que l'ouverture aux émotions est non seulement une prémisse aux compétences émotionnelles, mais qu'elle est aussi une « *règle de sentiment* » ambiguë dans le métier. Les nombreux énoncés sur les ressentis montrent un travail émotionnel plus constant quand les intervenantes tentent d'ouvrir une personne à ses émotions qui présente de la rigidité ou de la fermeture d'esprit. Hochschild nous indique que l'obéissance à des codes émotionnels impliquera un travail émotionnel qui aura pour résultat soit l'acceptation de l'émotion, soit sa modalisation, soit même sa répression pour éviter, ou résoudre, une éventuelle dissonance entre ce qu'elles ressentent (de la fermeture) et l'expression supposée correspondre à la profession (être ouvert). Par conséquent, le travail émotionnel implique d'agir sur les dysfonctionnements qui apparaissent par la fermeture ou la rigidité comme une entrave à la pensée et à l'action. Nous voyons, par ce travail émotionnel, que la fermeture aux émotions ou à autrui produit des dysfonctionnements qui nuisent et compliquent les situations par leur excès au lieu de faciliter le travail. Conséquemment, nous percevons des mécanismes répressifs émotionnels, c'est-à-dire que bon nombre de difficultés d'identification des émotions des intervenantes proviennent de leurs réactions agressives et défensives par lesquelles elles évitent leurs émotions négatives au détriment d'une « réelle » ouverture aux émotions.

Il resterait à explorer les dispositifs du travail qui faciliteraient la reconnaissance des émotions et mobiliseraient les compétences émotionnelles du travail. Le contexte de cette étude n'a pas permis de suivre cette piste, qui serait la suite logique du travail entamé.

CONCLUSION

Ce mémoire documente la dimension émotionnelle du travail en cernant d'une part l'intégration des émotions dans les pratiques d'intervention en travail social, et d'autre part en analysant les réactions adaptatives négatives et positives à ces émotions. Au sein du corpus recueilli, d'importants thèmes illustrent les émotions négatives et positives ressenties dans le travail quotidien : on retrouve ainsi la colère et de nombreux ressentis négatifs envers l'employeur/supérieur hiérarchique, la frustration et l'irritabilité envers les collègues, la peur et le sentiment de bien faire son travail vis-à-vis de l'utilisateur.

Les différentes analyses des énoncés de neuf travailleuses sociales permettent, quant à elles, de faire des constats plus prégnants. Un premier niveau d'analyse révèle que les professionnelles qui exercent leur pratique d'intervention avec une population dite multiproblématique vivent principalement des émotions négatives comme la colère envers le supérieur hiérarchique et les collègues de travail, alors qu'elles identifient principalement des émotions positives envers l'utilisateur. Un deuxième niveau d'analyse comparative et transversale met en lumière des épreuves de professionnalité notamment organisationnelles, émotionnelles et temporelles témoignant ainsi de leurs difficultés émotionnelles dans les actes professionnels. Un troisième niveau d'analyse révèle des constats cruciaux comme la difficulté de bien cerner les émotions et de les incarner dans la pratique quotidienne. En adoptant une perspective compréhensive et qualitative, ce mémoire vient illustrer les déficits de la dimension émotionnelle dans la professionnalité des travailleuses sociales et approfondir ce qu'ils comportent, recèlent, expriment plus implicitement sur les spécificités des sujets, dans leurs dynamiques

d'interactions aux contextes dans lesquels ils évoluent. Or, ce faisant, les émotions des professionnelles influencent la professionnalité par la non-reconnaissance des émotions provoquant ainsi de nombreuses réactions défensives et agressives dans le cadre du travail. Dès lors, « l'alexithymie » des travailleuses sociales pose les questions suivantes. La difficulté à identifier leurs émotions traduit-elle une difficulté d'usage du vocabulaire émotionnel ? Si c'est le cas, est-ce dans la perception de leurs propres émotions ou celles d'autrui ? Ou est-ce une problématique générale d'organisation du travail ? Ces trois réponses semblent également pertinentes à la lumière de nos constats exploratoires.

Principaux apports du mémoire

Cette étude repose sur le corpus recueilli d'une minorité de répondantes sur la dimension émotionnelle en travail social. En revanche, il faut reconnaître que ce mémoire permet de poser le débat sur l'apport de la subjectivité dans le travail quotidien et ordinaire en étudiant la dimension émotionnelle dans les pratiques d'intervention.

De plus, le recours au cadre théorique de Mikolajczak et al. (2009) a été utile : il a pu illustrer ce que font les travailleuses sociales avec leurs émotions négatives et positives. Premièrement, les travailleuses démontrent des difficultés pour identifier leurs émotions, sauf lorsqu'elles sont ressenties fortement. Ce constat sur les difficultés des travailleuses sociales à identifier leurs émotions propres est surprenant, laissant sur de nombreuses impressions dans la relation avec autrui.

Deuxièmement, l'expression des émotions est l'une des compétences qui est la plus ressortie dans le corpus des données, mais ces compétences sont plus ou moins bien maîtrisées dans une discipline où la position professionnelle est le produit de la gestion de ses émotions dans le cours de la relation d'aide (Boujut, 2005). En effet, notre

analyse sur l'expression de la colère et les débordements émotionnels empêche de tirer pleinement profit de la valeur informative et adaptative des émotions. Comme le souligne Keltner et Kring (1998), l'expression des émotions est aussi une compétence régulatrice des relations sociales : la manière dont nous exprimons nos émotions fournit de nombreuses informations à nos interlocuteurs. En ce sens, les données recueillies montrent que l'expression émotionnelle des professionnelles va plutôt amplifier les émotions négatives et maintenir les réactions dans la durée au lieu de réguler émotionnellement les situations, les gestes, les réactions et les attitudes adéquatement.

Troisièmement, la compréhension émotionnelle est l'une des compétences la plus forte pour les participantes. Celles-ci démontrent des capacités à comprendre les besoins d'autrui ce qui génère satisfaction lorsqu'ils sont répondus. Toutefois, l'une des difficultés réside dans une multitude de besoins à répondre venant embrouiller la lecture sur le besoin à prioriser. Cette compétence est utile pour le travail émotionnel sur soi et elle est principalement mobilisée envers l'utilisateur.

Quatrièmement, notre analyse sur l'utilisation des émotions soulève une grande ambiguïté dans cette compétence émotionnelle. En fait, les travailleuses sociales ne vont pas utiliser consciemment leurs émotions dans les pratiques d'intervention. Elles invoquent davantage leur rationalité pour intervenir dans des situations hautement émotionnelles vis-à-vis de l'utilisateur.

Nos résultats de recherche nous amènent à suggérer des hypothèses orientant le développement de formations et réfléchir sur le développement de formation lié aux compétences émotionnelles. À partir de notre étude, il est possible de soulever que les travailleuses sociales n'aient pas ou peu de repères normatifs sur les compétences émotionnelles dans leur pratique. Nous suggérons donc de concevoir des formations qui amèneraient les travailleuses sociales à développer des compétences à identifier, à comprendre, à exprimer, à réguler et à utiliser leurs émotions au profit de leur

professionnalité. Cela pourrait faire partie des solutions offertes aux intervenantes (voire aux gestionnaires) qui font face régulièrement à la difficile gestion des émotions propres aux métiers du travail social et de la relation d'aide. Cela ouvrirait aussi mieux la porte aux débats collectifs, au-delà des discussions interindividuelles, dans le processus de définition des problèmes, d'analyser les effets des émotions dans la pratique, de comprendre et d'utiliser les émotions dans le cadre du travail professionnel. Dès lors, des amorces de réponses pourraient émerger sur des questions clés telles que : comment les travailleuses sociales (et travailleurs sociaux) peuvent-elles aborder la colère ou la peur dans les organisations du travail ? Comment peuvent-elles reconnaître les émotions et développer ses composantes essentielles au travail de la relation d'aide ?

ANNEXE A

SCHÉMA D'ENTRETIEN

- 1.1 Pouvez-vous me décrire, le plus concrètement possible, ce que vous faites dans une journée type ? Et atypique ?
 - 1.2 Comment s'est déroulée votre dernière réunion d'équipe ?
Vous y parlez de quoi ? Pouvez-vous y exprimer vos émotions ? Si oui, à quelle fréquence ? Comment expliquez-vous que...
 - 1.3 À quoi vous référez-vous pour ajuster vos interventions et vos actions ?
Quelles formations ou outils d'intervention ? Y a-t-il des collègues ? Qui ?
Pourquoi ces collègues en particulier ? Cela arrive-t-il souvent ?
 - 1.4 Êtes-vous engagé(e) dans une activité au travail ?
Activités sociales ? Conseil multidisciplinaire ? Divers comités ?
- 2. La clientèle et les rapports sociaux**
- 2.1. Parlez-moi de votre dernière intervention. Comment s'est-elle passée ?
 - 2.2. Comment avez-vous évalué cette demande d'aide au départ ?
Avez-vous l'impression d'y avoir répondu ? Cela vous fait vivre quelles émotions ?
 - 2.3. Vous faites quoi lorsque votre chef de service a une demande pour vous ?
Comment expliquez-vous à ces personnes lorsqu'il y a refus de la demande ? À ce moment, comment vous sentez-vous ?
 - 2.4. De quelle façon, faites-vous preuve de crédibilité auprès de vos usagers ?
Collègues ? Employeur ?
 - 2.5. Qu'est-ce qu'une intervention aidante ? À l'inverse, non aidante ?

3. Dimension relationnelle et émotionnelle

- 3.1. Identifiez-moi une journée où vous avez été mal à l'aise ou inconfortable ?
Que s'est-il passé durant cette journée ? Comment expliquez-vous ce malaise ?
- 3.2. À l'inverse, racontez-moi une situation qui vous permet d'être confortable ?
Pourquoi étiez-vous à l'aise ?
- 3.3. Devant des personnalités « complexes ou rébarbatives » que faites-vous ?
- 3.4. Décrivez le plus concrètement possible une situation réelle pour laquelle vous avez dû changer de situation pour adapter à vos émotions ?
À l'inverse, décrivez-moi une situation réelle pour laquelle vous avez dû changer vos émotions pour vous adapter à une situation ?
- 3.5. Comment votre contexte de pratique (d'intervention) influence-t-il vos actions ?
Vos émotions ?

ANNEXE B

QUESTIONNAIRE SOCIODÉMOGRAPHIQUE

1. Lieu de l'entretien : _____

2. Date de la rencontre : _____

Démographie

1. Âge : _____

2. Êtes-vous un homme ou une femme ? _____

3. Province/ville de résidence : _____

Informations sur les milieux de pratiques professionnelles

1. Quelle est l'année de votre diplomation ? _____

2. Combien d'années d'expérience avez-vous ? _____

3. Après de quel type de « clientèle » exercez-vous votre pratique ?

Merci ☺

LISTE DES RÉFÉRENCES

- Adler, N. et Matthews, K. (1994). « Health psychology : Why do some people get sick and some stay well ? », dans *Annual Review of Psychology*, 45, 229-259.
- Bastin, P., Luminet, O., Buysscharert, M. et Luts, A. (2004). « Contrôle du diabète et alexithymie : Le rôle de l'identification et de la verbalisation des émotions » *Louvain médical*, 123, 252-259.
- Bechara, A. et Damasio, A.R. (2005). « The somatic marker hypothesis : A neural theory of economic decision », dans *Games and Economic Behavior*, 52, 336-372.
- Benelli, N., Modak, M. (2010). « Analyser un objet invisible : le travail de care » *Revue française de sociologie*, 51, 39-60.
- Block, J. (1995). « A contrarian view of the five-factor approach to personality description » *Psychological Bulletin*, 117, 187-215.
- Bonanno, G. A. (2001). « Emotion self-regulation ». Dans M.T. J. et G. A. Bonanno (dir.), *Emotions : Current Issues and Future Directions*. (p. 251-285). New York : Guilford Press.
- Bonanno, G. A., Papa, A., Lalande, K., Westphal, M. et Coifman, K. (2004). « The importance of being flexible : The ability to both enhance and suppress emotional expression predicts long-term adjustment » *Psychological Science*, 15, 482-487.
- Boutet, J. (2001). « Le travail devient-il intellectuel ? » *Travailler*, 2(60), 55-70.
- Boujut, S. (2005). « Le travail social comme relation de service ou la gestion des émotions comme compétence professionnelle » *Déviance et Société*, 29, 141-153.
- Bruère, S. (2013). « Les liens entre le système de production lean manufacturing et la santé au travail : une recension de la littérature », *Revue multidisciplinaire sur l'emploi, le syndicalisme et le travail*. Volume 8, 1. 21-49.

- Castel, R. (1998). « Du travail social à la gestion sociale du non-travail ». *Esprit. À quoi sert le travail social*, 3, 28-47.
- Clore, G. L., Gasper, K. et Garvin, E. (2001). « Affect as information ». Dans J. P. Forgas (dir.), *Handbook of Affect and Social Cognition* (p. 121-144). Philadelphia : Lawrence Erlbaum Associates.
- Clot, Y. (2008). *Travail et pouvoir d'agir*. Paris : Presses universitaires de France.
- Contandriopoulos, A.-P., Champagne, F., Potvin, L., Denis, J.-L. et Boyle, P. (1990). *Savoir préparer une recherche*, Presses de l'Université de Montréal.
- Dejours, C. (2007). « 3. Psychanalyse et psychodynamique du travail : ambiguïtés de la reconnaissance », Alain Caillé éd., *La quête de reconnaissance. Nouveau phénomène social total*. La Découverte, 58-70.
- Damasio, A. (1994). *L'erreur de Descartes*, Paris, Odile Jacob.
- Demailly, L. (2008). *Politiques de la relation, Sociologie des métiers et du travail de relations*. Lille : Presses universitaires du Septentrion.
- Demailly, L. (2016). « Nouveaux acteurs, nouvelles logiques de champ pour les métiers de la relation » *Métiers de la relation. Nouvelles logiques et nouvelles épreuves du travail* (p. 51-66). Québec : Presses de l'Université Laval.
- Deslauriers, J.-P. et Kérisit M. (1997). « Devis de recherche et échantillonnage ». Dans Poupard, J. et al. (dir.). *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 85-111). Montréal : Gaëtan Morin.
- Dorvil, H. (2001). « Quelques études de cas ». Dans H. Dorvil et R. Mayer (dir.). *Problèmes sociaux, Tome II. Études de cas et interventions sociales* (p. 20-26). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Doucet, M-C. et Vivers, S. (2016). *Métiers de la relation, Nouvelles logiques et nouvelles épreuves du travail*. Québec : Presses de l'Université Laval.
- Doucet, M-C. (2019). « Solitude. (loneliness – soledad) ». Dans A. Vandeveld-Rougale (dir.), *Dictionnaire de sociologie clinique*. Toulouse : ERÈS, p. 620-622. DOI : 10.3917/eres.vande.2019.01.0620. Récupéré de <https://www-cairn-info.proxy.bibliotheques.uqam.ca/dictionnaire-de-sociologie-clinique--9782749257648-page-620.htm>

- Ekman, P. (1992). « Are there basic emotions », dans *Psychological Review*, 99, 550-553.
- Emmons, R. A. (2007). *Thanks ! How the New Science of Gratitude Can Make You Happier*. New York : Houghton Mifflin.
- Fredrickson, B. L. et Branigan, C. (2005). « Positive emotions broaden the scope of attention and thought-action repertoires » *Cognition and Emotion*, 19, 313-332.
- Fredrickson, B. L. (1998). « What good are positive emotions ? » *Review of General Psychology*, 2, 300-319.
- Fredrickson, B. L. (2001). « The role of positive emotions in positive psychology : The broaden-and-build theory of positive emotions » *American Psychologist*, 56, 218-226.
- Frijda, N. H. (1986). *The Emotions*. Cambridge et New York, Cambridge University Press.
- Fromm, E. (1947). *Man for Himself, an Inquiry into the Psychology of Ethics*, New York, Rinehart et Co.
- Giddens A., (1987). *La constitution de la société*. Paris : Presses universitaires de France.
- Gohier, C. (2004). « De la démarcation entre critères d'ordre scientifique et d'ordre éthique en recherche interprétative ». *Recherches Qualitatives*, 24, 3-17.
- Goldstein, H. W., Zedeck, S. et Goldstein, I. L. (2002). « G : Is This your final answer ? » *Human Performance*, 15, 123-142.
- Gross, J. J. (2002). « Emotion regulation : Affective, cognitive, and social consequence » *Psychophysiology*, 39, 281-291.
- Gross, J. J. et John, O. P. (2003). « Individual differences in two emotion regulation processes : Implications for affect, relationships, and well-being » *Journal of Personality and Social Psychology*, 85, 348-362.
- Gross, J. J., Richards, J. M. et John, O. P. (2006). « Emotion regulation in everyday life », dans D. K. Snyder, J. A. Simpson et J.N. Hugues (dir.), *Emotion Regulation in Families : Pathway to Dysfunction and Health*. Washington DC : American Psychological Association.

- Hansenne, M. (2007). *Psychologie de la personnalité*. Bruxelles : De Boeck.
- Hochschild, A. (1979). « Emotion work, feeling rules and social structure ». *American journal of sociology*, 85(3), 551-575.
- Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart : Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA : University of California Press.
- Hochschild, A. (2003). « Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale ». *Travailler 2003/1*, 9, 19-49. Récupéré de <http://www.cairn.info/revue-travailler-2003-1-page-19.htm>
- Ion, J. (1998). *Le travail social au singulier*. Paris : Dunod.
- Izard, C.E. (1977). *Human Emotions*, New York, Plenum Press.
- Jetté, C., Lenzi, C., Dumais, L. et Vaillancourt, Y. (2016). « Le rôle des milieux associatifs dans l'intervention à domicile auprès des aînés. Une mise en perspective France-Québec », *Les pratiques professionnelles à l'épreuve des transformations du secteur non marchand, revue la TEF*, 14, 22-41.
- John, O. P. et Gross, J. J. (2007). « Individual differences in emotion regulation strategies : Links to global trait, dynamic, and social cognitive constructs ». Dans J.J. Gross (dir.), *Handbook of Emotion Regulation* (p. 351-372). New York : Guilford Press.
- Keltner, D. et Kring, A. M. (1998). « Emotion, social function, and psychopathology » *Review of General Psychology*, 2, 320-342.
- Keltner, D. et Haidt, J. (2001). « Social functions of emotions ». Dans M.G.A. Bonanno (dir.), *Emotions : Current lissues and future directions* (p.192-213). New York : Guilford Press.
- Laval, C. et Ravon, B. (2005). « Relation d'aide ou aide à la relation ? ». Dans J. Ion (dir.). *Le travail social en débat(s)*. Paris : La Découverte.
- Laville, J.-L. (2007). *L'économie solidaire. Une perspective internationale*. Hachette Littératures.
- Le Breton, D. (2004a). *L'interactionnisme symbolique*. Paris : Presses universitaires de France.

- Le Breton, D. (2004b). *Les passions ordinaires. Anthropologie des émotions*. Paris : Payot et Rivages.
- Le Guillant, L. (2006). *Le drame humain du travail, Essais de psychopathologie du travail*.
- Luminet, O. (2002). *Émotions : Confrontation et évitement*. Bruxelles : De Boeck.
- Luminet, O. et Curci, A. (2009). *Flashbulb Memories : New Issues and New Perspective*, Hove, UK et New York, Psychology Press.
- Lyubomirsky, S., King, L. et Diener, E. (2005). « The benefits of frequent positive affect : Does happiness lead to success » *Psychological Bulletin*, 131, 803-855.
- Martucelli, D. (2010). *La consistance du social*. Rennes : Presses universitaires de Rennes.
- Martuccelli D. (2006). *Forgé par l'épreuve. L'individu dans la France contemporaine*, Paris, Armand Colin.
- Martucelli, D. (2014). *Les sociétés et l'impossible*. Paris : Armand Colin.
- Maslow, A.H. (1954). *Motivation and Personality*, New York, Harper and Row.
- Mathiew, G., Zeidner, M. et Roberts, R. D. (2002). *Emotional Intelligence : Science and Myth*. Cambridge, MA, USA : MIT Press.
- Mayer, J. D., Salovey, P. et Caruso, D. R. (2004). « Emotionnal intelligence : Theory, findings, and implications » *Psychological Inquiry*, 15, 197-215.
- Mikolajczak, M., Quoidbach, J., Kotsou, I. et Nélis, D. (2009). *Les compétences émotionnelles*. Paris : Dunod.
- Ministère de la Santé et des Services Sociaux. (2014). « Réforme du réseau de la santé et des services sociaux - Le patient au centre de nos décisions ». Récupéré de <https://www.msss.gouv.qc.ca/ministere/salle-de-presse/communique-809/>
- Moachon, É. et Bonvin, J.-M. (2013). « Les nouveaux modes de gestion du travail social et la marge discrétionnaire des travailleurs sociaux ». Dans Bellot, C., Bresson, M. et Jetté, C. (dir.). *Le travail social et la nouvelle gestion publique* (p. 205-220). Québec : Presses de l'Université du Québec.

- Murray, H.A. (1938). *Explorations in Personality*, New York, Oxford University Press.
- Oakley, P. et Johnson-Laird, P.N. (1987). « Towards a cognitive of emotions », dans *Cognition and Emotion*, 1, 29-50..
- Ohman, A., Flykt, A. et Esteves, F. (2001). « Emotion drives attention : Detecting the snake in the grass », dans *Journal of Experimental Social Psychology*, 130, 466-478.
- Ones, D. S. et Anderson, N. (2002). « Gender and ethnic group differences on personality scales in selection : Some British data » *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75, 255-276.
- Paillé, P., & Mucchielli, A. (2013). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris : Armand Colin.
- Panksepp, J. (1989). « The neurobiology of emotions : Of animal brains and human feelings », dans T. Manstead et H. Wagner (eds.), *Handbook of Psychophysiology*, Chichester, UK, John Wiley et Sons, 5-26.
- Périlleux, T. (2003). « La subjectivation du travail ». *Déviance et société*, 27(3). 243-255.
- Périlleux, T. (2016). Le cœur battant du travail relationnel. Métier mis en danger, répliques cliniques. Dans M.C. Doucet, S. Viviers (dir), *Métiers de la relation. Nouvelles logiques et nouvelles épreuves du travail*. Québec : Presses de l'Université Laval.
- Pezet-Langevin V., Villatte R. et Logeay P. (1993). *De l'usure à l'identité professionnelle. Le burn out des travailleurs sociaux*. Montrouge : TSA Éditions.
- Phelps, E.A. (2006). « Emotion and cognition : Insights from studies of the human amygdala », dans *Annual Review of Psychology*, 57, 27-53.
- Philippot, P. (2007). *Émotion et psychothérapie*, Sprimont, Belgique, Mardaga.
- Plutchik, R. (1980). *Emotion : A Psychoevolutionary Synthesis*. New York : Harper & Row.
- Power, M.J. et Dalglish, T. (1997). *Cognition and Emotion : From Order to Disorder*, New York, Psychology Press.

- Ravon B., Decrop G., Ion J., Laval C. et Vidal-Naquet P., (2008). « Usure des travailleurs sociaux et épreuves de professionnalisé. Les configurations d'usure : clinique de la plainte et cadres d'action contradictoires ». Dans B. Ravon (dir.), *Recherche pour l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (ONPES)*. Paris : Modys CNRS/ONSMP-Orspere, Ministère français de la santé et des solidarités – Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES).
- Ravon, B. (2009). « Repenser l'usure professionnelle ». *Informations sociales*, 152, 60-68.
- Ravon, B. (2013, 2014). *L'accompagnement des personnes vulnérables : trouble dans la professionnalité* [document non publié].
- Ravon, B. et Vidal-Naquet, P. (2014). « Épreuve de professionnalité ». Dans Zawieja, P. et Guarnieri, F. (dir.). *Dictionnaire des risques psychosociaux* (p. 268-272). Paris : Éditions du Seuil.
- Ravon, B. et Vidal-Naquet, P. (2016). L'épreuve de professionnalité : de la dynamique d'usure à la dynamique réflexive. Introduction au dossier « Relation d'aide et de soin et épreuves de professionnalité ». *Revue de sociologie*. Récupéré de <https://sociologies.revues.org/5363>
- Ravon, B. (2017). Souci du social et action publique sur mesure. L'expérience publique, singulière et critique des problèmes sociaux. *Revue de sociologie*. Récupéré de <https://sociologies.revues.org/2713>
- Ravon, B. et Vidal-Naquet, P. (2018). Les épreuves de professionnalité, entre auto-mandat et délibération collective. L'exemple du travail social. *Rhizome*, 67(1), 74-81.
- Richards, J. M. et Gross, J.J. (2006). « Personality and emotional memory : How regulating emotion impairs memory for emotional events », *Journal of Research in Personality*, 631-651.
- Ricœur, P. (1985). *Temps et récit*. Paris : Éditions du Seuil.
- Salovey, P. et Mayer, J.D. (1990). « Emotional intelligence » *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.

- Savoie-Zajc, L. (2009). « L'entrevue semi-dirigée ». Dans B. Gauthier (dir.), *Recherche sociale. De la problématique à la collecte de données* (p. 337-360). Québec : Presses de l'Université Laval.
- Scherer, K.R. (2001). "Emotions as episodes of subsystem synchronization driven by nonlinear appraisal processes". Dans M.D. Lewis et I. Ganirer (dir.), *Emotion, Development, and Self-Organization : Dynamic Systems Approach to Emotional Development* (p. 70-99). Cambridge et New York : Cambridge University Press.
- Scherer, K. R. (2001). « Appraisal considered as a process of multilevel sequential checking ». Dans K. R. Scherer, A. Schorr et T. Johnstone (dir.), *Appraisal Processes in Emotion : Theory, Methods, Research* (p. 92-120). New York and Oxford: Oxford University Press.
- Stengers, I. (2003). Pour en finir avec la tolérance. *Cosmopolitiques* 2(7). Paris : La Découverte.
- Tavris, C. (1989). *Anger : The Misunderstood Emotion*. New York : Simon and Schuster.
- Taylor, G., Bagby, R. et Parker, J. (1997). *Disorders of Affect Regulation : Alexithymia in Medical and Psychiatric Illness*. Cambridge University Press.
- Tomkins, S. (1980). « Affect as amplification : Some modifications in theory », dans R. Plutchik et H. Kellerman (eds.), *Emotion : Theory, Research, and Experience*, New York, Academic Press, vol. 1, 141-164
- Touraine, A. (2005). *Un nouveau paradigme pour comprendre le monde d'aujourd'hui*. Paris : Fayard.
- Tronto, J. (2007). « Care démocratique et démocraties du care », extrait d'une communication orale au Colloque international « Politiques du care », Paris, 21-22 juin 2007.
- Vidal-Naquet, P. (2013). « Le care à domicile : tact et tactiques ». *Recherche en soins infirmiers*, 114. 7-13.
- Yin, R. K. (1994). *Case Study Research: Design and Methods*. Thousand Oaks, Londres, New Delhi : Sage Publications.