



## **Mieux comprendre**

**Nos réactions, leurs déterminants  
et leurs conséquences**



## CHAPITRE 1

# Notre métier : en quoi est-il si stressant ?

*Savoir ce qu'un boulot rapporte,  
mais savoir aussi ce qu'il vous coûte.*

DANIEL PENNAC

*« Ah ! Je ne sais pas comment tu fais. Je serais incapable de faire ce travail. » « Ça doit être si difficile d'écouter des gens en détresse toute la journée ! » « Moi, je ne pourrais pas côtoyer constamment le drame comme tu le fais. » « Comment peux-tu garder le sourire malgré toutes les horreurs auxquelles tu assistes ? »*

Combien de fois n'avons-nous pas entendu notre entourage énoncer ces phrases pleines de compassion ? Combien de fois nous sommes-nous retenus de décrire en détail ce dont nous avons été témoins au travail, de peur que cela ait un impact négatif sur l'atmosphère de la soirée ? Suis-je la seule à avoir été tentée de mentir sur ma profession alors que je me retrouvais en vacances sur une plage entourée de gens joyeux, un verre à la main ?

## **Le contact quotidien avec des gens souffrants**

Lorsque nous essayons de préciser ce que notre métier a de bouleversant, nous identifions immédiatement un élément clé : le contact quotidien avec des gens souffrants. Ce travail auprès de personnes qui vivent des émotions très douloureuses peut être nourrissant, valorisant, mais effectivement très stressant. Tentons de mieux déterminer ce qui peut nous affecter spécifiquement à ce sujet...

### **Des victimes qui vivent ou qui ont vécu des tragédies**

Notre travail nous amène à être les témoins privilégiés de moments tragiques dans la vie des autres. Il nous permet aussi d'être les réceptacles compatissants de confidences de toutes sortes. Nous offrons à notre clientèle un espace sécurisant permettant de se laisser déposer et de partager ce qui n'a jamais pu être raconté. Nous sommes présents pour soutenir en période d'adversité, réparer, panser, entendre l'innommable. Nous représentons souvent le chemin entre le malheur, la souffrance... et la résilience, la reprise de confiance en soi, les autres et la vie.

Notre métier exige que nous soyons capables de voir en face et d'encaisser la laideur, la violence, la maladie ou le deuil. Que nous puissions tout entendre sans que les personnes que nous accompagnons sentent qu'elles doivent nous ménager. Or, cela exige de nous que nous puissions supporter des images claires (quelquefois impressionnantes) de traumatismes qui ne nous appartiennent pas. Et que nous soyons des témoins compatissants de ce que l'être humain a pu vivre de plus douloureux, de plus injuste ou de plus tragique. Ce contact a le pouvoir de nous bouleverser, de modifier nos conceptions de la vie ou de notre sécurité et d'induire un état d'alerte constant.

### **Des personnes désespérées**

Nous rencontrons donc souvent des personnes en détresse qui sont submergées par la panique, la révolte ou le désespoir. Dépassées,

elles remettent souvent entre nos mains toute la responsabilité de leur cheminement vers un mieux-être. Elles peuvent aussi adopter des comportements bouleversants, signes d'une régression intense sur les plans comportemental et de la personnalité : des gestes d'automutilation physique, d'autoflagellation psychologique, des idées et tentatives suicidaires, des comportements à risque mettant leur vie en danger. Ces comportements chargés sur les plans émotionnel et symbolique peuvent être très difficiles à côtoyer et à traiter. Même après plusieurs années d'expérience, ils restent presque insoutenables, car ils possèdent une charge stressante contagieuse. Ce travail, auprès de personnes qui se trouvent parfois aux confins de la défense de la psyché, aux limites de la maladie mentale, peut être extrêmement ébranlant.

Comment alors les guider vers un espace plus lumineux alors qu'elles errent dans un état de désespoir et d'autodestruction ? Comment maximiser leurs ressources adaptatives qui semblent inaccessibles actuellement ? Devant tant de défis, sur les plans intellectuel, émotionnel et relationnel, ce mandat peut nous sembler insurmontable.

### **Des individus qui ont commis des gestes répréhensibles**

Notre métier peut aussi nous amener à rencontrer des personnes qui ont posé des gestes malveillants, pervers, violents, ou même immoraux envers autrui. Ces actions qui vont à l'encontre de nos valeurs profondes peuvent induire chez nous de la crainte, de la colère, ou même du mépris ou du dégoût. De plus, nous pouvons ressentir une grande tristesse pour les victimes de certains de nos clients, et les images des gestes posés par ces derniers peuvent nous hanter et entraver le processus d'empathie : « Comment a-t-il pu commettre un tel crime ? » « Qu'est-ce qui a pu favoriser un tel déchaînement de violence ? » « Devrais-je avoir peur de cette personne lorsque je travaille pour l'aider ? »

Nos émotions et nos difficultés à établir une relation empathique provoquent beaucoup de culpabilité et de sentiment d'incompétence. « Comment ne puis-je pas mieux le soutenir ? » « Pourquoi est-ce que

j'entretiens de telles pensées dérangeantes à son sujet ?» Or, l'établissement d'un contact empathique avec des personnes possédant des structures de personnalité narcissique, des traits antisociaux ou psychopathiques est loin d'être un mandat anodin...

### **Des gens froids, distants ou manipulateurs**

Idéalement, nous aimerions aider et soutenir des personnes attachantes, authentiques, désireuses de recevoir notre aide et reconnaissantes. Or, nous sommes parfois amenés à aider des gens qui sont obligés d'interagir avec nous. Et ce, parce que la vie les y oblige, parce que des membres de leur réseau les y contraignent, parce qu'un organisme tiers paie leur démarche ou parce que leur employeur a exigé leur présence. Malgré tous nos efforts, nos rencontres avec elles sont tendues, superficielles et peuvent nous affecter terriblement. Nous qui avons choisi ce métier, car nous avons à cœur d'aider et que nous nous nourrissons de ce contact authentique de confiance, nous trouvons cette froideur, cette résistance dérangeante. Nous ne nous sentons ni appréciés ni utiles.

Nous avons même parfois l'impression d'être utilisés afin de satisfaire de faux enjeux : « Il n'est là que pour montrer à son employeur qu'il est engagé dans une démarche. » « Elle ne montre aucune volonté de profiter de cette occasion pour changer réellement, nous restons en superficie. » Cette sensation de travailler seul ou à contre-courant vers un objectif de mieux-être, qui n'est ni partagé ni reconnu, peut être très usante.

### **Des personnes instables, imprévisibles et hostiles**

Notre mandat peut aussi nous amener à travailler auprès de personnes très instables ou qui se sentent facilement jugées, rejetées ou abandonnées. Des gens très exigeants, souvent insatisfaits et qui induisent un stress relationnel constant. Le lien de confiance que nous entretenons avec eux est ténu, fragile, facilement remis en question et fré-

quemment mis à l'épreuve. Rien n'est acquis et tout est à maintenir, entretenir, rassurer, ce qui est épuisant.

Cette instabilité induit des épisodes pendant lesquels le client est hostile, confronte notre engagement, notre compassion, et où nous devons réitérer notre implication et notre empathie. Il est alors nécessaire de cibler et de nommer clairement les modes relationnels malsains qui découlent d'expériences passées douloureuses, mais qui sont réactualisés entre nous (des expériences de rejet ou d'abandon, par exemple). Ce travail peut être suivi d'incidents où la personne pose des gestes imprévisibles, dangereux ou extrêmes (manquements des rendez-vous, passage à l'acte violent, comportements automutilatoires ou suicidaires, régression relationnelle). Ces gestes prennent quelquefois carrément la forme d'agressions verbales ou physiques à notre égard : nous sommes, malgré nous et à notre détriment, le bouc émissaire de frustrations ou de rage accumulées dans le passé. Nous sommes victimes de violence alors que nous étions motivés par un désir d'aider.

Ces tests incessants de la relation, ces montagnes russes émotionnelles, cette imprévisibilité réactionnelle (et surtout ce potentiel dangereux face à notre propre sécurité) sont bouleversants et exténuants pour l'aidant. Ils provoquent souvent une remise en question douloureuse de notre sentiment de vocation, particulièrement lorsque notre mandat exige que nous continuions à aider ces personnes. Nous sommes tenus de recevoir leurs plaintes, leurs critiques et leur hargne avec patience et empathie, d'agir en conformité avec notre code de déontologie dans la protection du public, et nous sentons alors que nous avons très peu de place pour exprimer notre exaspération ou notre colère (pourtant très légitimes).

### **Des individus envahissants qui confrontent le cadre**

Un cadre clair et sain est essentiel à l'efficacité professionnelle. Or, certaines personnes que nous aidons ne respectent pas ces limites : elles posent des questions très personnelles, nous appellent constamment, nous écrivent, nous textent, ou tentent de nous croiser hors travail.

D'autres vivent des émotions intenses à notre égard qui nécessitent des mises au point exigeantes entre nous : demandes de relation d'amitié, déclarations amoureuses passionnées, avances sexuelles, cadeaux démesurés. Cette pression de la part de gens qui exigent davantage que ce que nous pouvons leur offrir, qui bousculent les frontières professionnelles et testent sans cesse la relation est très usante.

Comment bien résoudre ces éléments relationnels sans heurter l'autre, comment aborder et travailler les enjeux sous-jacents exacerbés, et ce, tout en maintenant un rapport de profession sain et empathique ? Malgré toute notre expérience et notre formation pour les gérer, ces situations interpersonnelles constituent des défis professionnels de haut niveau et possèdent un potentiel fragilisant.

### **Les caractéristiques stressantes propres à notre rôle d'aidant**

Outre les spécificités de la clientèle, notre métier possède aussi des caractéristiques bien particulières qui peuvent constituer des stressseurs significatifs.

#### **Un très haut niveau de responsabilité sans beaucoup de contrôle ni de certitude**

Notre métier nous accorde des responsabilités énormes et très peu de marge d'erreur, car lorsque des erreurs se produisent, les conséquences peuvent être graves (sinon funestes). Or, nous devons soutenir, aider, traiter alors que nous ne contrôlons pas tous les éléments nécessaires à la réussite de notre mandat, ni tous les facteurs appartenant à l'autre : son passé, son réseau, sa motivation, ses traits de personnalité, ses caractéristiques organisationnelles, ses impératifs politiques et financiers, etc.

Nous travaillons avec des humains fragiles, imprévisibles, en grande souffrance, mais qui peuvent refuser notre aide, ne jamais revenir nous

voir, évoluer de diverses façons possibles. Des humains à qui nous devons parfois retirer leurs droits fondamentaux pour les protéger d'eux-mêmes. Nous devons nous assurer d'être efficaces, utiles et surtout de ne pas nuire (*Primum non nocere*).

Or, à l'inverse des professions associées aux sciences « pures », la relation d'aide, avec tout ce qu'elle comporte d'évanescence, de subtil, de complexe, comprend très peu de certitudes. « Comment déterminer que j'ai agi de façon parfaite dans cette situation chaotique ? » « Comment m'assurer hors de tout doute que cela a été aidant pour cette personne ? » « Ai-je été trop dur dans cette situation ou alors plutôt trop complaisant ? » « Il semble présenter des traits de personnalité narcissique, mais est-ce le cas ou est-ce plutôt une projection de mes propres enjeux sur lui ? » « Va-t-elle revenir me consulter ? » « Est-il à risque de suicide ou de passage à l'acte agressif cette semaine ? » Notre haut niveau de responsabilité, notre faible marge d'erreur jumelés à ce manque de contrôle et de certitude constituent une combinaison qui peut être dévastatrice.

#### **La pression d'être bon en tout (ou presque)**

Épauler autrui, c'est devoir s'ajuster à son unicité, s'adapter à sa couleur toute particulière et devoir répondre à des besoins très divers. Or, la psyché humaine est extrêmement complexe et les expériences vécues, extraordinairement variées. Combien de fois avons-nous commencé un mandat ciblant une problématique spécifique avec laquelle nous nous sentions compétents (« Vous êtes ici afin que je vous aide à mieux gérer votre anxiété »), pour constater que nous devons en fait réagir à des difficultés connexes que nous maîtrisions beaucoup moins (« Vous présentez des difficultés de couple majeures qui affectent radicalement votre humeur ») ? Histoire de répondre à ces nouveaux mandats, nous réalisons rapidement combien il est essentiel d'être un bon « omnipraticien ». Car ces demandes qui nous sortent de notre zone de confort exigent que nous nous adaptions précipitamment, et ce, en faisant appel à notre gros bon sens, à notre expérience personnelle, à des

lectures, à de la littérature scientifique, ou en allant chercher des outils thérapeutiques supplémentaires.

Cette situation est aggravée par le manque criant de ressources sociales qui restreint considérablement nos possibilités de références à des collègues plus spécialisés. En effet, nous faisons face à une pénurie grave d'effectifs en santé mentale, ce qui nous oblige parfois à poursuivre un suivi sans nous sentir pleinement compétents face à certains cas. Et puisque nous constituons la meilleure option dans les circonstances, nous faisons tout en notre pouvoir pour continuer à aider. Cela entraîne cependant une impression d'être dépassé (ou même piégé) associée à de l'impuissance et à de la frustration.

### **Le niveau « intime » de la relation d'aide professionnelle**

La relation d'aide établit un niveau tout particulier d'abandon, de confiance et de confiance. Même si notre clientèle pourrait discuter de ses difficultés avec plusieurs autres professionnels, il reste qu'elle les abordera avec nous avec un degré d'émotivité et d'intimité unique. Cette personne parlera sûrement de son problème financier avec son comptable ou son agent d'aide financière, mais elle nous dévoilera de façon plus détaillée son impuissance et sa détresse devant cette difficulté. Elle abordera aussi avec nous l'impact de son stress financier sur sa relation conjugale, sur son sommeil, sur sa perception de la société et de la vie, ce qu'elle n'aurait pas fait ailleurs. De la même façon, cette personne discutera sûrement de la mort de son fils avec plusieurs personnes de son entourage, mais c'est avec nous qu'elle partagera son émotion lorsqu'elle a dû identifier son corps à la morgue, sa tristesse liée à son deuil, sa révolte face à l'assassin, sa colère face au système de justice et son impression qu'elle ne pourra jamais traverser cette épreuve...

Notre rôle très spécifique au cœur de la tourmente émotionnelle constitue un véritable privilège, mais il peut aussi induire de l'épuisement, un bouleversement affectif et une difficulté à nous placer dans la bonne zone d'intervention professionnelle.

### **Des situations qui confrontent nos valeurs et nos croyances fondamentales**

Parce que nous travaillons au sein de nombreux systèmes (de justice, hospitalier, psychiatrique, carcéral, d'assistance sociale, d'immigration, scolaire, etc.), nous sommes souvent témoins des « dessous » plus ou moins reluisants de ceux-ci. Cette posture a le pouvoir d'ébranler certaines de nos conceptions fondamentales précieuses et d'entraîner de la révolte ou des remises en question douloureuses : « Cela me dépasse, jamais je n'aurais imaginé que le système puisse fonctionner ainsi, c'est scandaleux. » « Je ne peux pas croire que nous traitons ainsi les gens en détresse. » « Je suis scandalisé par la façon dont ce groupe de personnes est considéré. » Nous ressentons une impression d'insouciance perdue et de perte d'illusion envers notre société.

Notre métier peut aussi mettre durement en lumière le peu de possibilités de changement dans certains cas. Nous sommes aux premières loges pour constater l'impact dévastateur de la pauvreté, de la misère sociale, de la violence familiale ou de la transmission générationnelle de la détresse. Être témoins de la puissance de ces cercles vicieux peut provoquer un grand sentiment d'impuissance et nous rendre, à notre tour, très démunis.

Comment briser ces cycles répétitifs délétères qui entraînent tant de souffrance ? Devons-nous diminuer nos attentes ? Pouvons-nous garder espoir en un changement alors que tout semble se décider à un niveau supérieur ? Nous sommes brutalement confrontés dans nos valeurs et plongés dans une remise en question quant à notre capacité de changer réellement les choses.

### **L'isolement comportemental et cognitif propre à notre métier**

Notre travail exige que nous accompagnions des gens vivant des moments difficiles. Cela prend souvent place dans l'intimité de rencontres en individuel ou en petit groupe. Si le travail en organisme (ou en milieu hospitalier, scolaire, carcéral, etc.) peut permettre des réunions ou des échanges avec des collègues, il reste que ce métier (surtout

lorsqu'il est pratiqué en cabinet, en pratique privée ou de façon autonome) favorise souvent un grand isolement comportemental : «Aujourd'hui, je n'ai vu que des gens en détresse.» «Les seules personnes que j'ai rencontrées dans ma journée avaient toutes des besoins et des demandes envers moi.» Nous pouvons ainsi consacrer beaucoup de temps à des gens qui ont besoin d'aide sans être exposés à des personnes en forme, stimulantes ou autonomes.

Cet isolement comportemental se conjugue couramment avec un isolement cognitif : «Je ne peux pas vraiment décrire ce que je fais au travail à mon entourage.» En effet, nous respectons rigoureusement les exigences éthiques du secret confidentiel et il est souvent impensable de raconter à nos proches ce qu'une personne a ressenti en telles circonstances. Nous nous empêchons de relater ce que nous avons vécu dans une journée par crainte de divulguer des informations confidentielles et de permettre l'identification des gens qui nous ont consultés. Mais nous usons aussi de retenue socialement, car nous sommes conscients de l'impact que peuvent avoir de brefs détails de notre métier sur l'atmosphère d'une soirée entre amis. Nous craignons d'attrister les individus autour de nous, de les accabler avec des informations pénibles, d'induire chez eux des images déplaisantes. Conséquemment, nous répondons succinctement et avec des généralités à des gens qui nous demandent comment nous allons ou comment s'est passée notre journée au travail.

Cet isolement comportemental et cognitif peut nous donner l'impression de vivre notre métier en vase clos, de ne jamais vraiment partager notre quotidien, d'être étrangers par rapport aux autres et d'être incompris par eux.

### **L'impact pervers des connaissances acquises sur le plan professionnel**

Notre formation nous a permis de nous familiariser avec les caractéristiques des rapports interpersonnels, avec les spécificités de la psyché humaine, avec les indices de pronostics alarmants. Cela nous est très

utile dans notre pratique, cela nous rend compétents et efficaces. Mais ces connaissances peuvent aussi avoir un effet pervers dans notre quotidien en nous rendant hypervigilants.

Ainsi, nous pouvons sentir que ces compétences affectent notre relation à nos propres réactions émotionnelles : «Quand je suis triste, cela m'inquiète, j'ai vu tant de suicides dans mon travail d'ambulancier.» «Je me sentais si instable que je me suis demandé si j'avais des traits de personnalité limite, cela m'a fait paniquer.» Notre formation peut aussi affecter les perceptions de nos êtres chers et quelquefois nous rendre plus alarmistes. «Mon fils ne voulait pas partager ses jouets avec sa sœur et je me suis dit : Mon Dieu, il a des traits narcissiques.» «J'ai remarqué des difficultés de concentration chez mon bébé, je crains qu'il souffre d'un déficit de l'attention.»

De plus, notre connaissance des divers systèmes (le système de soins de santé, d'assistance sociale, le système hospitalier ou juridique) peut induire une hypervigilance : «Depuis que je suis répartiteur d'urgence, je sais que les secours peuvent prendre plus d'une heure pour parvenir à destination. Cela me rend plus inquiet quand je fais de la randonnée en forêt.» «Comme policière, je mesure à quel point les agressions sont courantes en ville ; je suis devenue beaucoup plus anxieuse pour la sécurité de ma fille.»

### **Les exigences sociales et les jugements d'autrui**

Travailler en relation d'aide constitue un métier valorisé socialement, mais qui vient aussi avec son lot de jugements et d'attentes insidieuses. Nous avons senti si souvent qu'il nous fallait «prendre en charge», «être le pilier» dans une réunion de famille, car nous étions (après tout) le premier répondant, l'intervenante en soins palliatifs, l'infirmier d'urgence, et que nous avions l'habitude «d'assurer» au travail. Nous pouvons aussi être sollicités pour donner des conseils, un avis sur des difficultés de notre entourage, des demandes de références, ce qui peut entraîner des malaises, nous rendre les gardiens de secrets dérangeants ou nous placer de façon désagréable en conflit d'intérêts.



Nous pouvons aussi être jugés sur les interactions que nous entretenons avec nos proches, les interventions spontanées que nous faisons avec nos enfants, l'état de notre relation conjugale, les opinions sociales que nous émettons sans trop y penser. «Je ne peux pas croire que tu as parlé à maman de cette façon. Comme psychologue, c'était loin d'être impressionnant.» «Cela m'a ébranlée de te voir ainsi lors des funérailles, toi qui es supposée être experte du deuil.» Et puis, combien de fois nous a-t-on lancé un «cordonnier mal chaussé, hein?» alors que nous vivions une séparation amoureuse, une difficulté avec un enfant ou que nous partagions notre désarroi avec quelqu'un?

Ces attentes et ces remarques sont souvent blessantes et induisent le sentiment de devoir «performer émotivement» en public parce que «nous exerçons ce métier». Elles entraînent un sentiment de solitude lorsque nous sentons que notre entourage ne comprend pas qu'exercer notre métier ne nous immunise pas contre le désarroi, l'impuissance ou la détresse.

## LES STRESSEURS LIÉS À NOTRE MÉTIER

Notre métier peut donc impliquer de nombreux stressseurs tant sur le plan de notre clientèle que sur celui de ses caractéristiques intrinsèques. Prenons quelques minutes pour nous arrêter et nous demander lesquels s'appliquent à nous.

- ✦ Pouvons-nous reconnaître certaines dimensions de notre métier que nous trouvons particulièrement stressantes?
- ✦ Comment percevons-nous notre clientèle? En quoi est-elle stressante pour nous?
- ✦ Ces stressseurs ont-ils toujours été présents ou se sont-ils aggravés avec le temps?
- ✦ Quels sont ceux qui sont les plus difficiles et dont nous nous débarrasserions volontiers si nous le pouvions?