

Cultiver l'empathie en collectif d'accueil et d'hébergement

Elle se construit dans cette faculté de sentir, de ressentir nos propres émotions, l'empathie naît de notre expérience de rencontre avec nos émotions les plus confinées.

C'est à partir de là que nous pouvons entendre et écouter l'autre.

Souvent, le regard compatissant d'un tiers, nous est précieux pour y parvenir.

C'est dans ce potentiel personnel que se crée le soin, que l'éducateur fait le saut de l'action éducative à la clinique éducative, à l'accompagnement soignant.

Une éducatrice tentait de comprendre pourquoi quelques-uns de ses collègues entamaient leur activité dans un état émotionnel proche de l'hostilité. À ce point qu'ils ne disaient pas bonjour aux personnes accueillies, parfois même, pas davantage aux collègues. Une perte d'empathie, d'humanité dans laquelle les personnes avec des comportements difficiles ont tout loisir de puiser des confirmations que le monde leur est nuisible.

Dans son service, cette attitude connue de tous, est aujourd'hui banalisée. Il ne s'en dit rien.

La tentative de compréhension évitée ne permet pas à ces accompagnants de nourrir d'empathie la rencontre avec les personnes. Elles trouvent là cette confirmation qui les maintient dans leur système de croyances toxiques.

Une complicité s'est mise en place autour du non-changement, l'homéostasie.

C'est ce refus d'en faire un sujet de travail en équipe qui signe ce contrat secret, chacun reste à sa place... et les personnes seront bien gardées.

Les cadres qui méconnaissent ce processus participent au détournement des missions du service.

Cette éducatrice qui m'interroge, décode, alors que ces dérapages deviennent trop souvent violents, événements minimisés, parfois même déguisés en diagnostic lorsque l'on évoque la personne. Et voilà que la branche psy du service cautionne par des rationalisations cette montée en puissance de cette machine infernale. Derrière ces phénomènes humains, mais destructeurs, des peurs, celles de nommer les choses, celles de fragiliser un collègue, celle de se trouver face à soi, cette partie de soi que l'on s'évertue à ne pas rencontrer, le risque d'une proximité psychologique avec ses collègues.

Derrière cette brève réflexion, celle de l'éthique de la relation d'aide, des devoirs et des engagements que de telles missions exigent des signataires d'un contrat d'emploi dans des services à vocation d'aide et de soins de personnes avec des comportements difficiles.

L'empathie, qui « n'est pas donnée à chacun » à parts égales, est dans nos métiers un instrument relationnel à développer. Le concours de l'équipe est indispensable et doit s'inscrire dans une culture institutionnelle soutenue par les directions. Les résistances s'alimentent bien souvent de l'urgence, de l'accélération généralisée, de la gestion économique du service qui rabotent les temps de travail d'équipes croisées. L.F.