

énééo FOCUS

AOUT 2018

Volontaires au bord de la crise de nerfs

THÈMES

Volontariat

Bien-être

Communication

À DÉCOUVRIR DANS CETTE ANALYSE

L'épuisement relationnel, c'est ce dont certains volontaires nous parlent. Tant dans leur volontariat que dans leur vie privée, ils sont confrontés à la souffrance des autres et n'arrivent pas toujours à y faire face de manière sereine. Dans cet Énéo Focus nous verrons comment écouter nos signaux d'alerte, comment recharger les batteries avant que celles-ci ne soient totalement et irréversiblement grillées.

QUESTIONS POUR LANCER ET/OU PROLONGER LA RÉFLEXION

Comment, en tant que volontaire, je réagis aux demandes d'aide ? Quelle est ma posture ?

Comment puis-je épauler l'autre sans m'épuiser ?

Jusqu'où aller dans la relation d'aide en tant que volontaire ?

VOLONTAIRES AU BORD DE LA CRISE DE NERFS

L'épuisement relationnel, c'est ce dont certains volontaires nous parlent. Tant dans leur volontariat que dans leur vie privée, ils sont confrontés à la souffrance des autres et n'arrivent pas toujours à y faire face de manière sereine. Que l'on soit un professionnel de l'écoute et de l'aide (psychologue, assistant social...) ou non, personne n'est à l'abri de la surcharge mentale liée aux relations humaines. Car celles-ci, lorsqu'elles exigent de nous de la disponibilité et nous engagent dans une relation d'aide, nous demandent énormément d'énergie.

Le syndrome d'épuisement émotionnel « *résulte d'une accumulation de stress associée aux interactions humaines difficiles lors de nos activités quotidiennes* »¹. Certains verront leur batterie se décharger très rapidement, d'autres ne verront pas le signal d'alarme et arriveront au bout de leur réserve d'énergie sans s'en rendre compte, c'est alors la surchauffe totale, l'usure, le burnout.

Cet Énéo Focus a été inspiré des riches échanges qui ont eu lieu entre des volontaires et permanents d'Énéo lors d'une formation à l'écoute donnée en 2013 et 2014 par Martine Grosjean (formée à la prévention et gestion positive des Conflits : Université de Paix).

Dans cet Énéo Focus nous verrons comment écouter nos signaux d'alerte, comment recharger les batteries avant que celles-ci ne soient totalement et irréversiblement grillées. Pour s'engager sur le chemin du volontariat relationnel, plusieurs points méritent de l'attention : comprendre sa posture de volontaire, se mettre à l'écoute de ses émotions et trouver des sources d'énergie.

Quelle est ma posture de volontaire ?

Dans mon volontariat, je me trouve confronté(e) à des témoignages difficiles, des appels à l'aide. Comment est-ce que je réagis ? Voici une grille de lecture qui permet de se positionner dans la relation d'aide que l'on a avec l'autre.

		Investissement physique +	Investissement physique -
Investissement émotionnel +	Parent	Point d'équilibre	Confident
Investissement émotionnel -	Coach		/

Le **parent** cherche à tout prendre en charge pour l'autre, à répondre totalement à ses besoins à cent pour cent. Son investissement émotionnel est très important, ainsi que sa recherche de solutions (investissement physique +). Adopter cette posture est à la fois épuisant moralement et physiquement. Souvent on aimerait être la bonne personne, celle qui prend en charge le problème à 100%. Être là au bon moment, c'est dynamisant, ça donne de l'énergie, c'est gratifiant. Mais est-ce le rôle du volontaire ? Et d'ailleurs, est-ce le rôle d'un parent de prendre tout en charge ? N'a-t-il pas aussi pour devoir de poser des limites et un cadre ?

¹ Ricard M., (2013), *Plaidoyer pour l'altruisme*, NiL éditions, Paris, p.420

Exemple : une personne a perdu son mari, elle est en perte d'autonomie, elle fait appel à Énéo tout le temps et trouve normal que cela se fasse, c'est très fatigant.

En tant que volontaire à Énéo, comment réagir ? Quelle est ma mission en tant que volontaire Énéo et jusqu'où aller pour aider l'autre ? Dans ce cas-ci, très clairement la personne demande de dépasser les limites du cadre Énéo. Il est important de relayer vers des services professionnels (notaire, médecin, aides familiales...) pour ne pas se laisser submerger. Le risque majeur est de se laisser envahir par des sentiments de culpabilité et de responsabilité. Cela peut faire l'objet aussi d'une réunion Énéo, il peut donc être judicieux de faire remonter les demandes et les questionnements, pour réfléchir à la bonne posture à adopter de manière collective.

Car il ne faut pas perdre de vue deux choses : à la longue, cela peut être épuisant (on s'oublie soi, on masque ses émotions...). Et cela nous détourne peut-être du réel bienfait que l'on a apporté. A-t-on vraiment aidé la personne ? Ou croyons-nous l'avoir fait ? Ce n'est pas la même chose.

Le coach est celui qui va soutenir l'autre, l'aider, l'épauler pour l'amener à trouver des solutions. Cette posture est épuisante, car elle confronte le volontaire à son impuissance. Elle témoigne souvent d'une mise à distance de ses propres émotions en guise de protection : face au mal-être de l'autre, je préfère agir qu'écouter « simplement ». Pour ne pas perdre trop d'énergie, il est important d'accepter l'impuissance : nous voulons être généreux, mais parfois cette générosité semble ne servir à rien. C'est épuisant, car dans notre présence à l'autre, nous avons un grand besoin d'agir sur l'inconfort de l'autre par des expériences à partager, des solutions à donner... Mais notre manière de réagir par la recherche d'une solution ou de conseils à donner n'est valable que pour nous-mêmes et ne fonctionne pas pour tout le monde.

Il ne faut pas se penser tout-puissant par rapport à la souffrance de l'autre : on ne parviendra souvent pas à trouver une solution. Pourtant, se croire inutile, inefficace, impuissant n'est pas non plus proche de la réalité : une présence authentique, une oreille réellement attentive² sont d'une aide précieuse. Combien de personnes écoutent réellement ce qu'on leur raconte ? Sans doute très peu. Et quand on en rencontre une, quel soulagement, quelle merveilleuse sensation ! Imaginons que nous pouvons nous aussi être cette personne.

Le confident. Celui qui reçoit la parole, qui se met à l'écoute de l'autre. Cela requiert une disponibilité et une bonne connaissance de soi, de « gestion » de ses propres émotions. Nous en avons parlé plus haut, nous en parlons aussi dans un autre Énéo Focus qui porte exclusivement sur l'écoute. « *Lorsque nous entrons en résonance affective avec l'autre, s'il souffre, nous nous sentons mal à l'aise, alors que si nous n'éprouvons pas d'empathie, cette souffrance nous indiffère* »³.

La tentation est grande, lorsqu'on est le dépositaire d'un témoignage de souffrance de chercher à « se mettre à la place de l'autre ». Mais s'agit-il vraiment de la meilleure attitude pour l'aider ? Pour Martine Grosjean, lors de la formation à l'écoute donnée à des volontaires d'Énéo en 2013, expliquait qu'offrir une présence bien présente constituait un véritable soin. Car il est possible de sentir ce que l'autre sent sans passer par la parole.

Lorsqu'on devient confident, on peut être confronté à des paroles désagréables, que l'on ne souhaite pas entendre. Par exemple, la mauvaise humeur, le mécontentement d'un membre. Quelle réaction avoir face à cela ? Il est évident qu'il n'est pas agréable d'entendre qu'un membre ne s'est pas plu à une activité. Il faut pouvoir l'accepter. Vaut-il mieux essayer de le convaincre de revenir, que l'activité était quand même bien... ? Ou bien garder le silence ou témoigner de la compréhension ? Le risque, c'est qu'à trop écouter, on en devienne une sorte d'éponge émotionnelle. Si on pense être l'unique bouée, la seule personne à même de soutenir et qu'on a une responsabilité envers l'autre. Sommes-nous réellement la bonne personne pour écouter l'autre ? À un moment, soit nos propres limites sont dépassées, soit on

² Voir notre Énéo Focus sur l'écoute active, Eraly 2018.

³ Ricard, 2013, p.441

risque de ne pas voir qu'un malaise plus profond est présent et nécessite une prise en charge de la personne par des professionnels (thérapeutes par exemple). Il est très important de garder une juste distance émotionnelle dans ce cas.

Se mettre à l'écoute de nos émotions

Notre tendance naturelle face à des émotions douloureuses, c'est de mettre un mouchoir dessus : on ne les écoute pas, on affiche un sourire intérieur et extérieur qui nous fait penser qu'on est joyeux, de bonne humeur et on s'en convainc. Combien de personnes ne finissent pas par avoir un ulcère à l'estomac à cause du stress, de l'angoisse, de la colère... ? En travaillant sur nos émotions, en les apprivoisant, en se mettant à leur écoute, on anticipe la surchauffe, on écoute les signaux d'alerte.

Opter pour un rituel quotidien : la météo intérieure

Il faut penser à soi avant d'aller vers l'autre. Pour bien aider l'autre, un centrage sur soi est nécessaire. Ce n'est pas de l'égoïsme, mais une étape pour aller avec plus de disponibilité vers l'autre. Plusieurs fois par jour, faites votre météo intérieure. Un petit bilan de vos émotions, de vos sensations à un instant précis. Cela vous aidera à prendre conscience de ce qui se passe en vous.

« Comment je me sens maintenant ? ». Cela ne signifie pas que je doive m'accrocher à mon état, que celui-ci me définit de façon stable : ce matin je me sens triste, cela ne veut pas dire que dans 10 minutes mon état sera toujours le même, bien au contraire. Si l'on fait vraiment attention à nos états intérieurs, on se rend compte que ceux-ci sont en perpétuel changement. Cette prise de conscience doit simplement m'aider à aborder ma journée plus sereinement, en acceptant cette part de tristesse qui m'habite ici et maintenant. Je ne m'accroche pas à cette tristesse, je ne la laisse pas me définir, je la reconnais comme faisant partie de moi à un moment précis et je l'accepte.

Dès lors que l'on se pose la question de savoir comment on va, comment on se sent, on la posera de façon plus authentique aux autres (loin du « salut, ça va ? » habituel).



Nos émotions nous donnent également des indications sur nos besoins. Il est parfois préférable de répondre à ces besoins avant d'aller vers l'autre. Par exemple, la colère nous indique souvent un besoin de calme ou de reconnaissance. La tristesse, un besoin de réconfort ou de repli sur soi. La peur, un besoin de sécurité. Parfois, simplement prendre conscience de cet état est suffisant, parfois il faudra répondre au besoin sous-jacent (appeler une personne que l'on apprécie, marcher dans la nature, écouter une musique agréable...).

Évidemment, cette étape préalable à la relation d'écoute est la plus difficile, et la plus exigeante. On a tendance à l'éviter, à la sauter, et pourtant elle est primordiale. Se mettre à l'écoute des émotions est,

pour certains un véritable parcours du combattant s'ils n'ont jamais appris à le faire ou si on les en a empêchés (« *ne sois pas triste* », « mais enfin, il ne faut pas avoir peur ! »).

Et quand nous n'avons plus d'énergie ? Que nos batteries sont à plat ?

La première chose à faire, c'est de le reconnaître. Ensuite, il faut accepter de faire un pas de côté, de se « reposer » de la relation, pour pouvoir y revenir plus sereinement. Pour nous y aider, on peut puiser dans des choses qui nous permettent de nous ressourcer. Quelles sont vos sources d'énergie ? Une musique, une promenade, un livre, une parole réconfortante... ?

On l'a déjà dit, il peut également être judicieux de passer le relais vers quelqu'un d'autre ou vers des professionnels, mais également de demander conseil auprès d'autres personnes, d'autres volontaires ou des permanents d'Énéo.

Le tout est de s'écouter et de respecter ses ressentis, toujours avec bienveillance.

Hélène Eraly

POUR ALLER PLUS LOIN...

Eraly H., (2018), « Mieux être pour mieux agir : écouter l'autre », *Énéo Focus*, 2018/10.

Ricard M., (2013), *Plaidoyer pour l'altruisme*, NiL éditions, Paris

Pour citer cette analyse

Eraly H., (2018), « Volontaires au bord de la crise de nerfs », *Énéo Focus*, 2018/11.

Avertissement : Les analyses Énéo ont pour objectif d'enrichir une réflexion et/ou un débat à propos d'un thème donné. Elles ne proposent pas de positions avalisées par l'asbl et n'engagent que leur(s) auteur(e)(s).

Énéo, mouvement social des aînés asbl
Chaussée de Haecht 579 BP 40 – 1031 Schaerbeek - Belgique
e-mail : info@eneo.be – tél. : 00 32 2 246 46 73

En partenariat avec



Avec le soutien de