



Formation travailler avec ses émotions

Objectifs de la formation

- **Mieux comprendre ses émotions lors de situations difficiles :**
 - Face à des bénéficiaires
 - Avec des collègues
- **Identifier des moyens de mieux vivre avec ces émotions**
- **Savoir prendre du recul par rapport à ses propres émotions et à ceux des autres**

En groupe de 4 personnes

- **Chaque personne partage une situation qu'elle a vécue ou dont elle a été témoin et où de fortes émotions sont apparues**
- **Les autres personnes écoutent en utilisant les principes de l'écoute active**
- **Puis ensemble, débattent sur les deux questions suivantes :**
 - Quelles sont les raisons pour lesquelles nous éprouvons de fortes émotions au travail (contexte, humeur, croyances...) ?
 - Quelles ressources ou techniques pour continuer à travailler avec ses émotions ?
 - Est-ce professionnel d'avoir des émotions au travail ?

Principes de l'écoute active

- **Pendant que la personne parle :**
 - Laisser la personne parler ; ne lui coupez pas la parole
 - Ne pensez pas à autre chose
 - Ne faites pas autre chose pendant la discussion
 - Concentrez-vous sur ce qu'elle vous dit
 - Ne préparez pas votre réponse pendant qu'elle parle
 - Prenez au sérieux ce que vous entendez ; montrez vos sentiments
 - Montrez de l'intérêt, de l'empathie mais pas de la pitié
- **Quand la personne a fini de parler , poser des questions pour mieux comprendre**
 - Les faits : Ce qui a été vu, entendu, expérimenté
 - L'émotion : Ce qui a été ressenti, éprouvé...
 - L'opinion : Ce qui est pensé, réfléchi, estimé, jugé etc....
- **Quand vous posez des questions :**
 - Résumer ce que la personne vous a dit pour être sur que vous avez bien compris et demandez lui si c'est bien ce qu'elle a voulu dire
 - Demandez des compléments et des clarifications ; clarifiez les sous-entendus
 - Posez des questions ouvertes auxquelles on ne peut répondre que par un simple oui ou non
 - Ne la culpabilisez pas ; ne la jugez pas
 - Donnez la préférence au message << Je >> par rapport au << Tu >>
 - Evitez de donner des conseils

Activité collective

Est-ce professionnel d'avoir des émotions au travail ?

Débat mouvant

Différences entre émotions, sentiments et expression des sentiments (1/3)

- **Une émotion :**

- Réaction **physique** à une expérience plaisante ou déplaisante
- Peut être déclenchée à l'insu de la personne
- Peut-être observable de l'extérieur (fonction du contrôle)
- Temporaire
- 5 émotions basiques avec variations d'intensité
- On peut choisir de la verbaliser
 - « Cela me rend triste d'entendre cela »
- Mais **l'émotion relève du corps, pas de la pensée**

Différences entre émotions, sentiments et expression des sentiments (2/3)

- **Un sentiment :**

- Expression de ce que l'on ressent pour quelqu'un ou quelque chose (amour, nostalgie, jalousie, haine...) (sens commun)
- **Emotion transformée en image mentale**
 - ex. tristesse -> sentiment d'abandon ou de rejet
- En général **plus complexe que l'émotion**, par ex.
 - haine : peur + colère
 - culpabilité : peur (de désobéir) + colère (contre la loi)
 - envie : tristesse + colère
- **Plus durable que l'émotion (construction)**
- **Moins public que l'émotion** (filtré par la pensée)
 - “Je me sens tout à fait découragé”
 - “Je suis assez contrarié par ce que vous me dites”
- **Sont incontestables**

Différences entre émotions, sentiments et expression des sentiments (3/3)

- **L'expression des sentiments**

- Ce qu'on ressent est incontestable
- **La manière dont on exprime ce que l'on ressent peut par contre être discutée**
- Si l'on ressent quelque chose de fort et que l'on souhaite en parler, toujours parler de soi plutôt que de l'autre
 - Différence entre « Tu es agressif », « Je te trouve agressif », « Je me sens agressé »

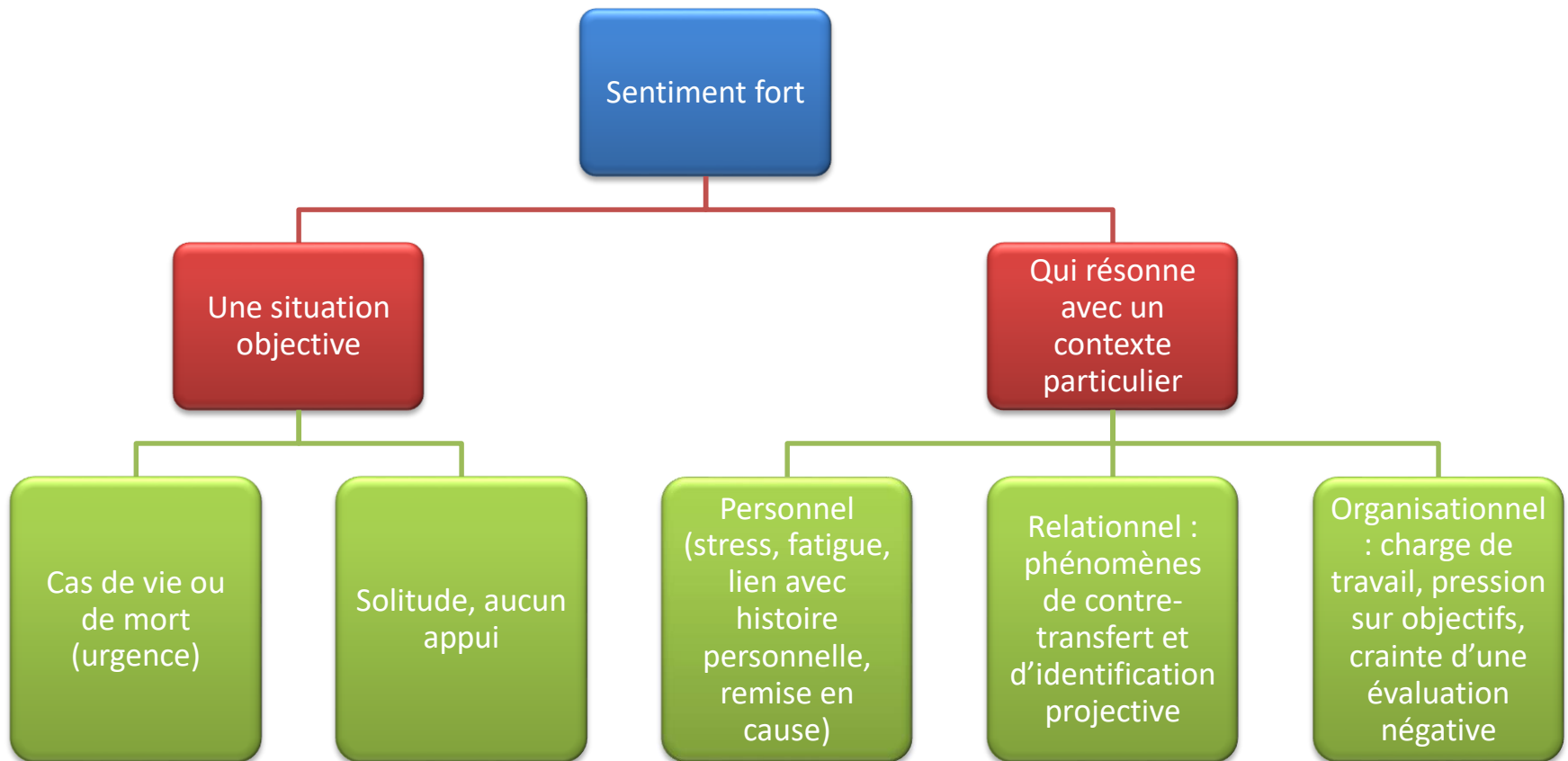
- **→ Il est toujours professionnel de ressentir quelque chose, il n'est pas professionnel de ne rien en faire :**

- Faire comme si cela n'existait pas :
<https://www.youtube.com/watch?v=ohB2F3F9k68>
- Les exprimer sans aucun filtre et sans analyse :
https://www.youtube.com/watch?v=F7Q8yiqmaBQ&ab_channel=Kolinkis

Analyser ses sentiments

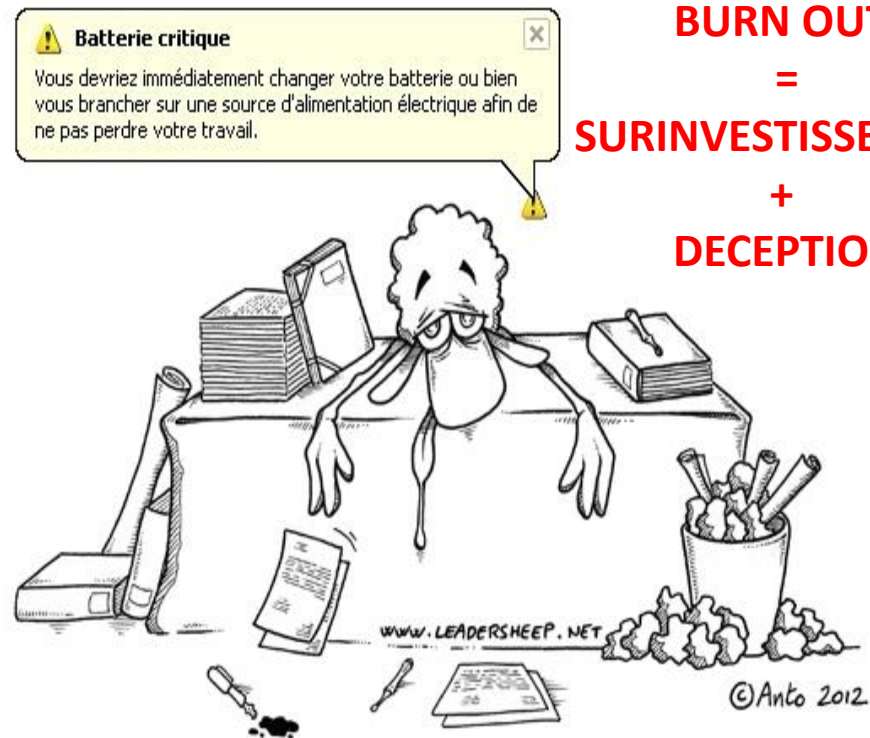
- **Toujours commencer par se demander : pourquoi j'éprouve des sentiments aussi forts maintenant ?**
- **Dans une même situation, 2 personnes différentes ou 1 même personne ne ressentira pas toujours la même chose**
- **➔ la situation en elle-même ne permet jamais d'expliquer complètement ce que l'on ressent**
- **Il faut donc toujours une analyse plus en profondeur pour comprendre ce que l'on ressent**

Analyser ses sentiments : un modèle



Facteurs organisationnels

- Trop de travail ET forte exigence de qualité
- Pression externe (et non pas interne) sur résultats
- Pas d'espace pour discuter et prendre du recul
- Pas de prise en compte des facteurs organisationnels ni de vision systémique : les difficultés sont toujours imputées aux personnes



Facteurs personnels

- Fragilités ponctuelles (stress, fatigue...)
- Situation similaire déjà vécue et crainte qu'elle se reproduise / enjeu de trouver une autre issue
- **Sujet « sensible » : On réagit parfois mal aux reproches (en s'accablant ou en contre attaquant) quand :**
 - on pense qu'ils sont « vrais »
 - Ils remettent en cause l'image que nous avons de nous même
- **Quand soi même ou une autre personne réagit fortement, il y a souvent un « besoin » pas entendu, et une « demande » mal formulée (cf Communication Non Violente) : comprendre d'où ça vient, (et prendre soin de ce qui est remis en cause chez nous) permet d'entendre la demande plutôt que les reproches.**
 - Exemple : reproches des enfants que l'on entend plus facilement comme des demandes
 - Dans une relation d'aide, toujours douloureux, de façon « réflexe » de n'avoir aucune reconnaissance, même si toujours possible de prendre du recul après.

Facteurs relationnels : Contre transfert et identification projective

- **Transfert : nous représentons quelque chose pour l'autre : une mère, un père, un ami...**
 - Ses sentiments pour nous ne dépendent pas que de ce que l'on fait mais aussi de ce que nous représentons pour lui
- **Contre-transfert : l'autre représente quelque chose pour nous !**
 - Nos sentiments ne dépendent pas que de ce qu'il fait !
- **Identification projective : l'autre projette en nous des sentiments qu'il ne veut/peut pas éprouver**
 - On est triste/ en colère à la place de l'autre

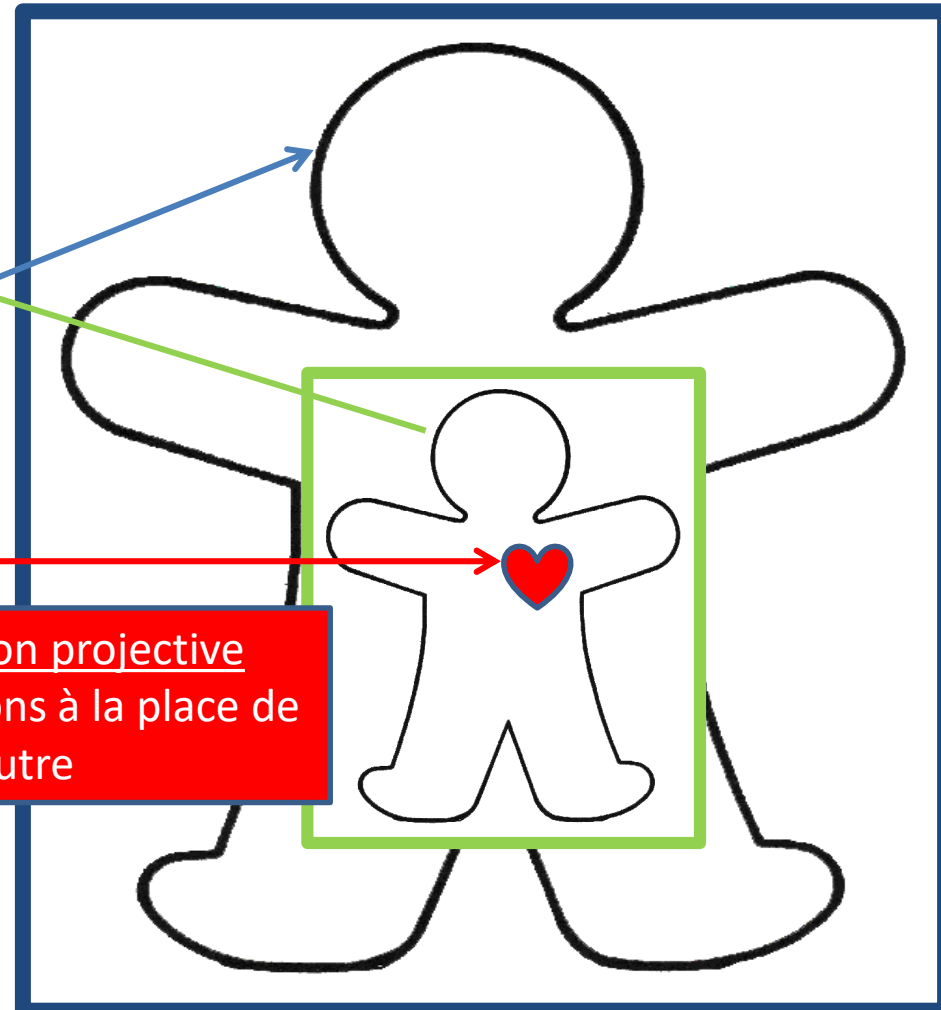
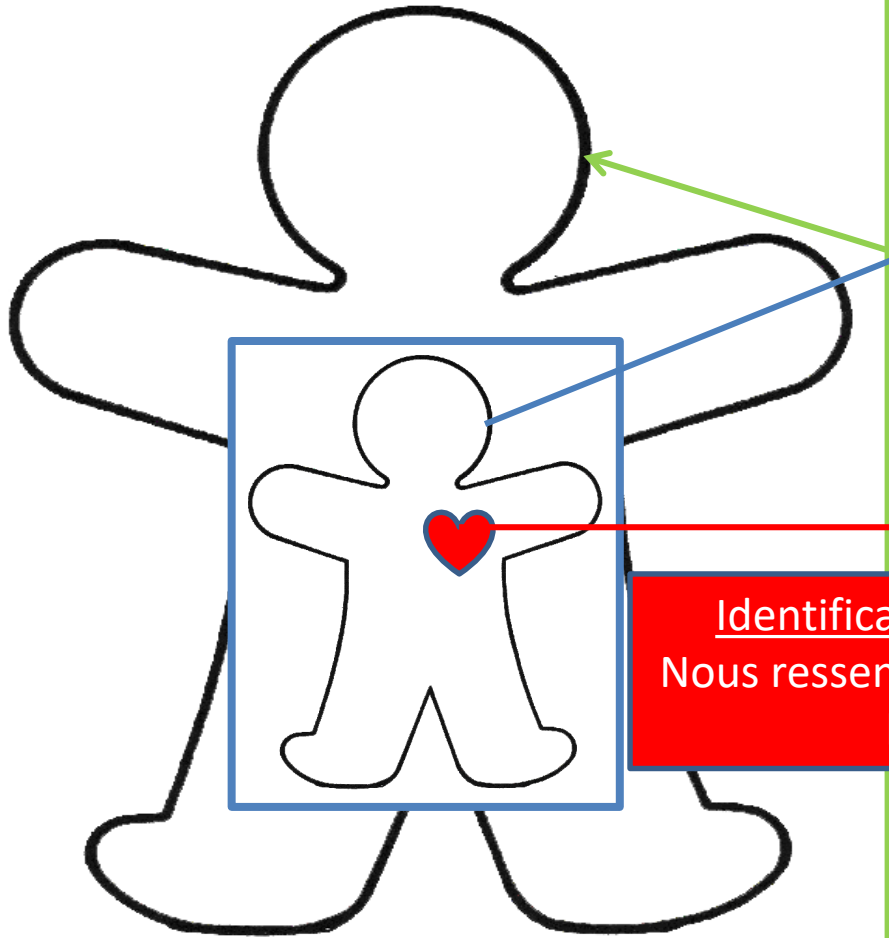
Analyser ses sentiments : un modèle

Transfert

Nous représentons quelque chose pour l'autre

Contre Transfert

L'autre représente quelque chose pour nous

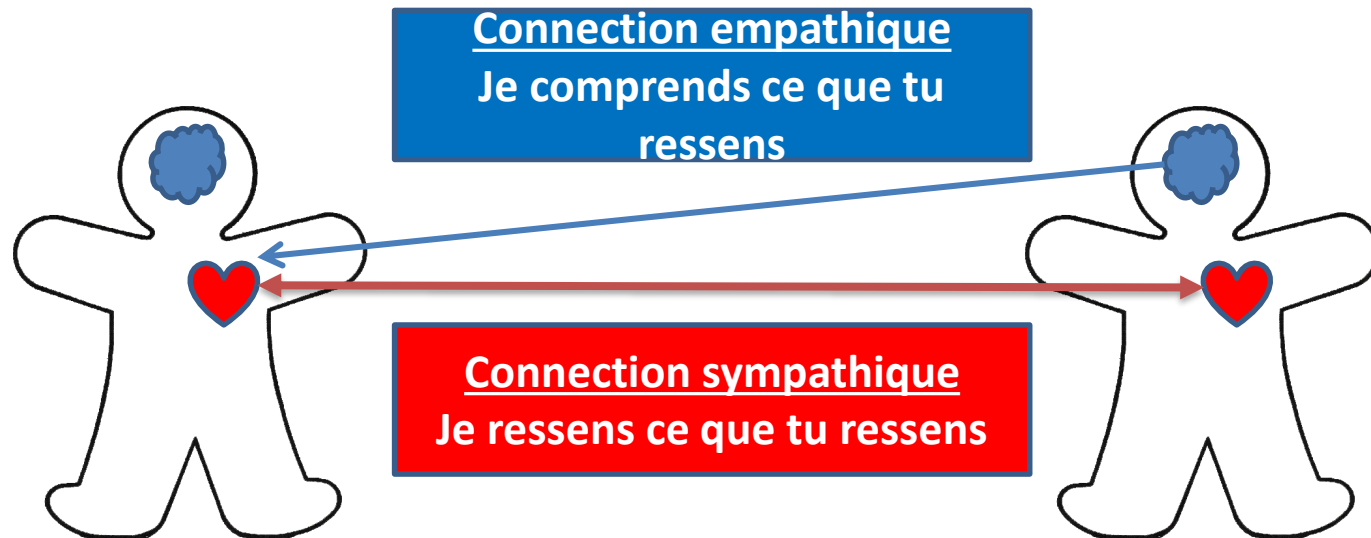


Identification projective
Nous ressentons à la place de l'autre

Empathie et Sympathie (1/2)

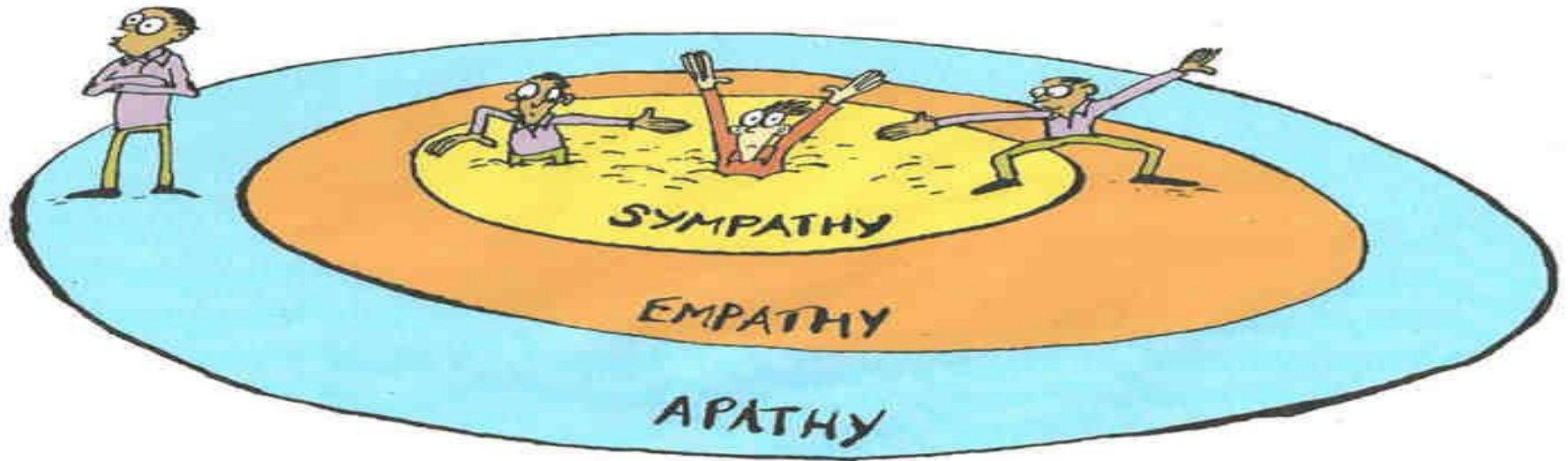


- **La sympathie** c'est **ressentir** la même chose que l'autre personne, sans faire de différence.
- **L'empathie** c'est **comprendre** le sentiment de l'autre sans le confondre avec son propre sentiment.



Empathie et Sympathie (2/2)

- En conséquence, l'empathie est bien plus efficace, et empêche l'accompagnateur/trice de se sentir dépassé par les problèmes de la famille.



La sympathie



La compassion



L'empathie

Comment mieux travailler avec ses émotions

- Prendre du recul lorsque nous ressentons des sentiments trop forts : **POURQUOI** je ressens cela ?
- Identifier pourquoi je ressens ces sentiments à ce moment là
 - Ecouter ce qui en nous génère de tels sentiments (impression d'être remis en cause, peur d'échouer...) : quel « besoin » pas rempli ?
 - Se raisonner : « il est juste en train de me dire que je n'ai pas atteint les objectifs, ça ne veut pas dire que je suis nul » ; « je suis vraiment fatigué en ce moment, il faudra que je dorme / mange / fasse du sport après le travail ».
 - Si on se sent trop débordé, le dire et s'excuser : « je suis désolé mais je suis trop en colère / triste / épuisé et je préfères qu'on reparle de cela plus tard »
 - Potentiellement utiliser la CNV : « quand tu ne me fais des retours que sur les objectifs non atteints, je ne me sens pas reconnu, je me sens incompetent et je n'ai plus envie de travailler ».

Travailler avec les émotions des autres

- **Reconnaitre l'émotion de l'autre et essayer de comprendre ce qui génère ces émotions**
 - « Tu es très en colère / déçu de ce qui s'est passé », « tu te sens trahi », « tu as l'impression que je ne t'ai pas respecté quand j'ai dit... »....
- **Expliquer son point de vue**
 - « Je comprends que tu ressentes cela. De mon côté, j'ai fait / dit ça parce que... »
- **Si la personne ne se calme pas, le signaler**
 - « Je comprends que tu sois très en colère mais ce n'est pas une raison pour m'insulter, ce n'est pas correct de parler de cette manière ».

➔ l'important n'est pas de déterminer qui a raison ni de convaincre mais de comprendre le point de vue et les sentiments de l'autre tout en expliquant sa propre position

Discussion