



Formation travailler avec ses émotions

Règles de communication :

- La reconnaissance mutuelle : ne juger jamais les gens, de façon inconditionnelle, on ne juge que les actes, actions ou comportements.
- Ne pas se focaliser uniquement sur le négatif. Exprimer aussi quand et comment la personne a été performante, dresser un tableau honnête en exprimant les fait positifs également
- Faire reformuler pour être sûr que le message est bien passé
- Se focaliser sur la recherche de solutions plutôt que de coupables : trouver comment résoudre les problèmes ensemble
- Etablir un véritable dialogue d'égal à égal, sinon, ce sera une confrontation
- Savoir rester silencieux, maîtriser son émotion pour écouter véritablement et **chercher à comprendre**.
- Rechercher des compromis réalistes et négocier sur une base d'intérêts mutuels et non sous la menace.
- <https://www.youtube.com/watch?v=kQbFh4bDvIk>

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 »

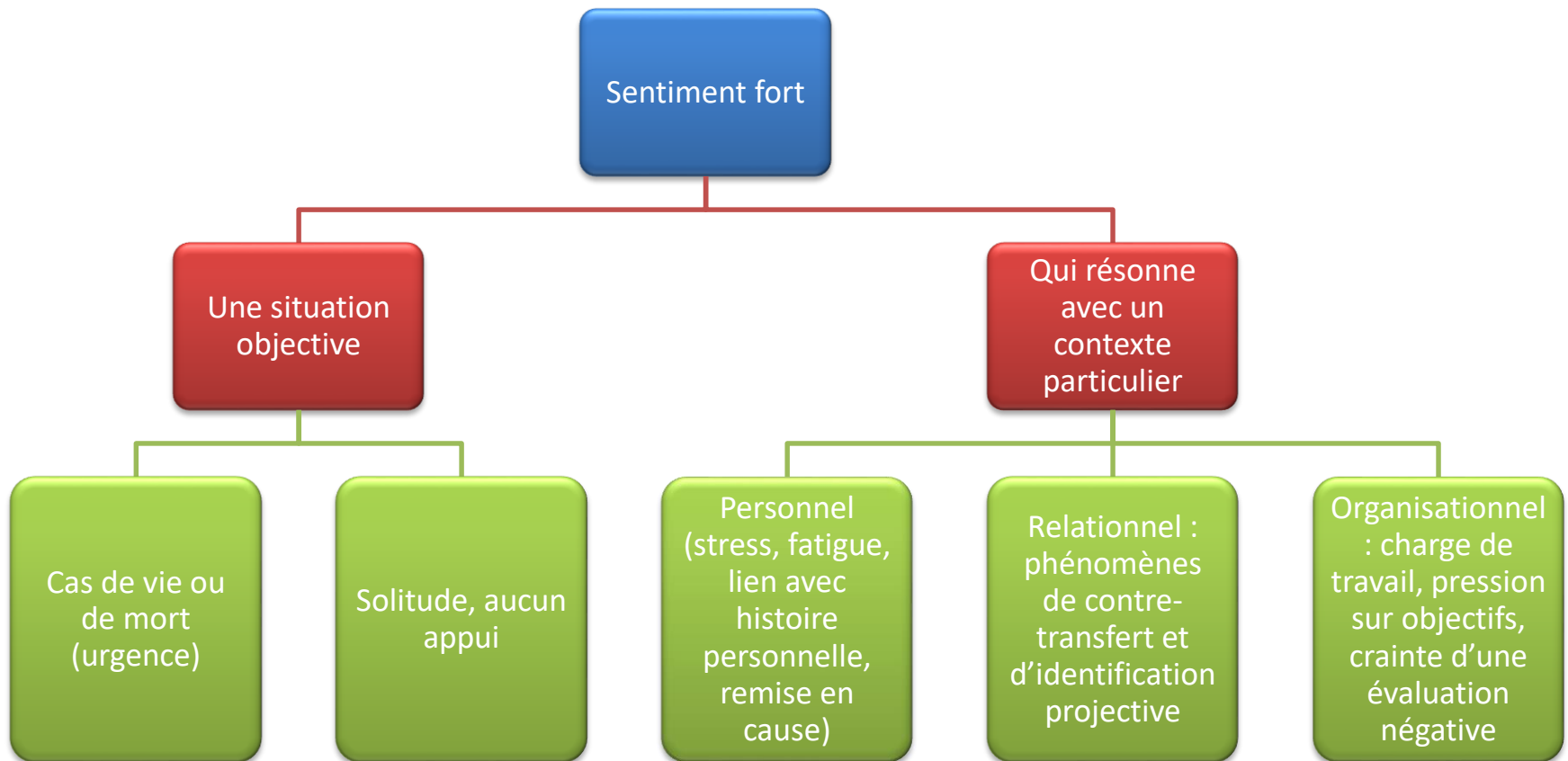
- **→ Il est toujours professionnel de ressentir quelque chose, il n'est pas professionnel de ne rien en faire :**

- Faire come si cela n'existait pas pour soi :
<https://www.youtube.com/watch?v=ohB2F3F9k68>
- Ne pas les prendre en compte chez les autres :
<https://www.youtube.com/watch?v=-4EDhdAHrOg>
- Les exprimer sans aucun filtre et sans analyse :
https://www.youtube.com/watch?v=F7Q8yiqmaBQ&ab_channel=Kolinkis

Analyser ses sentiments

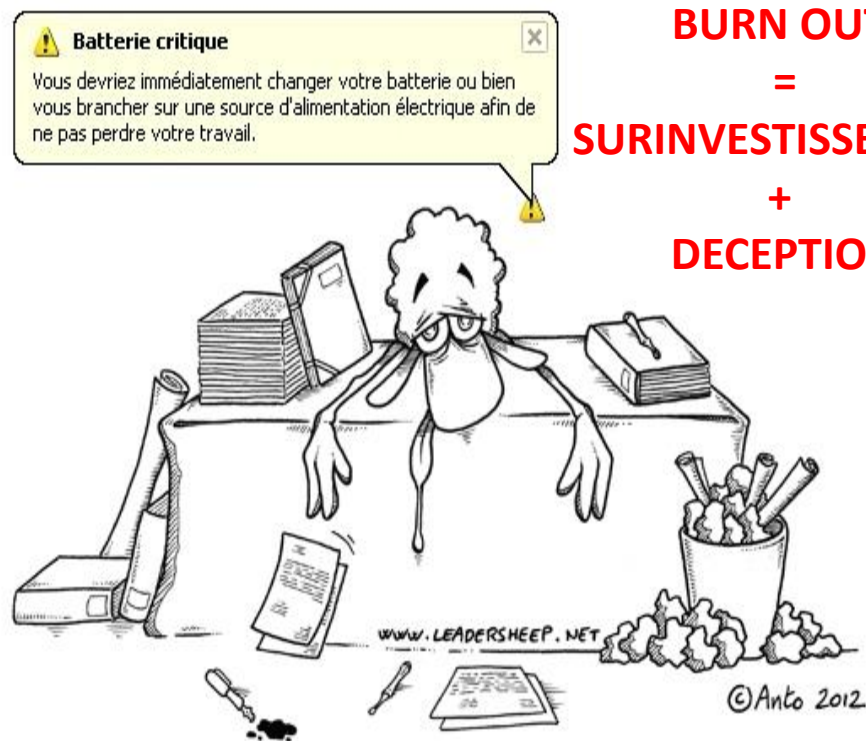
- **Toujours commencer par se demander : pourquoi j'éprouve des sentiments aussi forts maintenant ?**
- **Dans une même situation, 2 personnes différentes ou 1 même personne ne ressentira pas toujours la même chose**
- **➔ la situation en elle-même ne permet jamais d'expliquer complètement ce que l'on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

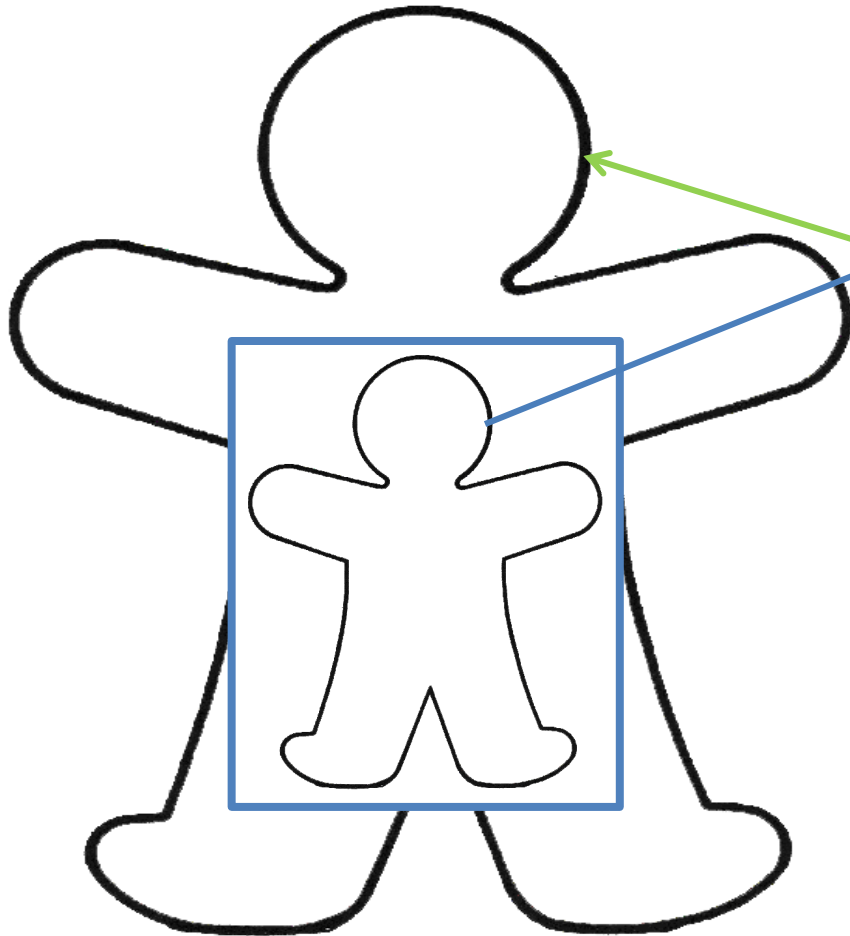
Facteurs relationnels : Contre transfert et identification projective

- **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 !

Analyser ses sentiments : un modèle

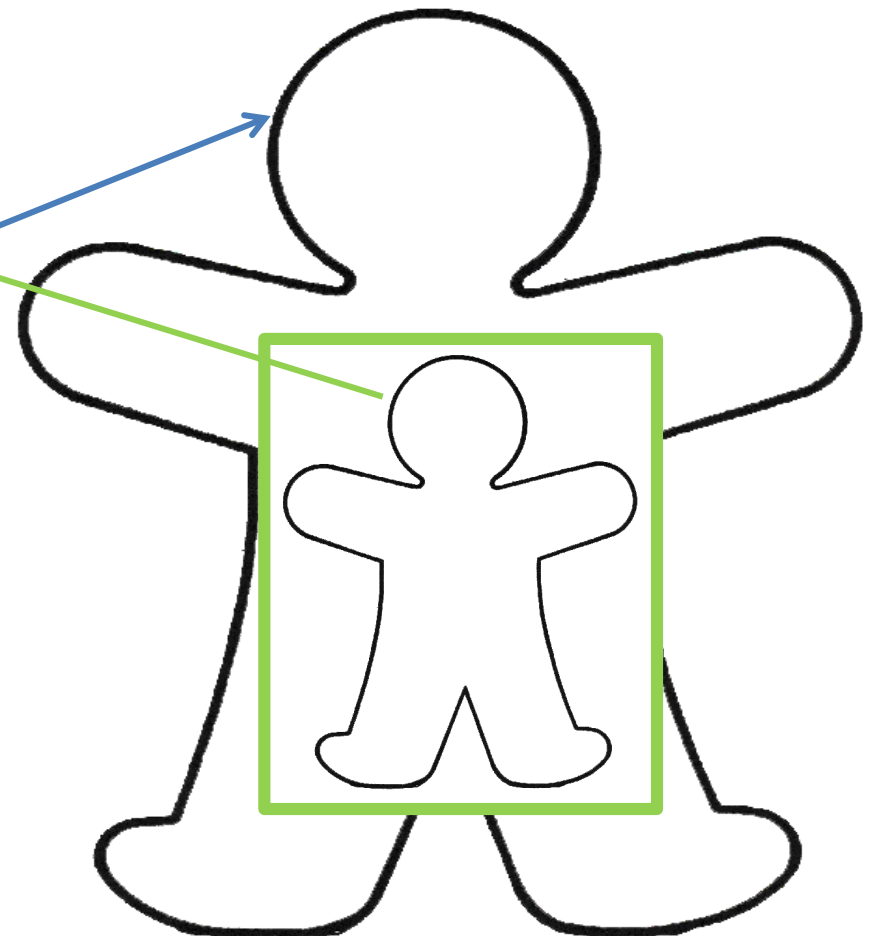
Transfert

Nous représentons quelque chose pour l'autre



Contre Transfert

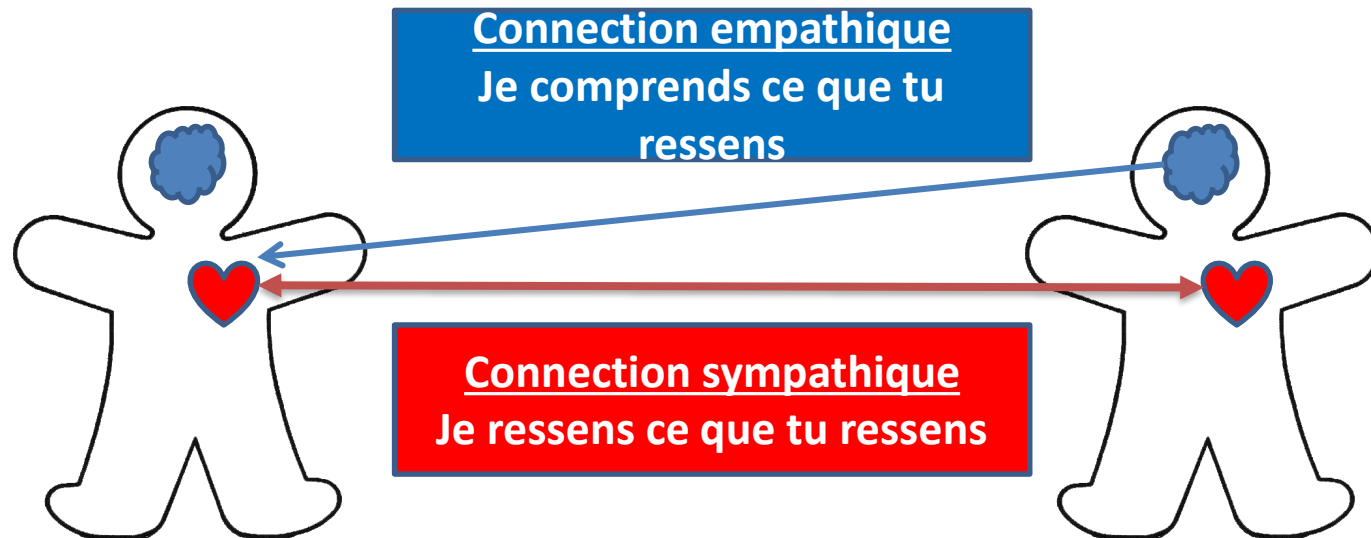
L'autre représente quelque chose pour nous



Empathie et Sympathie (1/2)

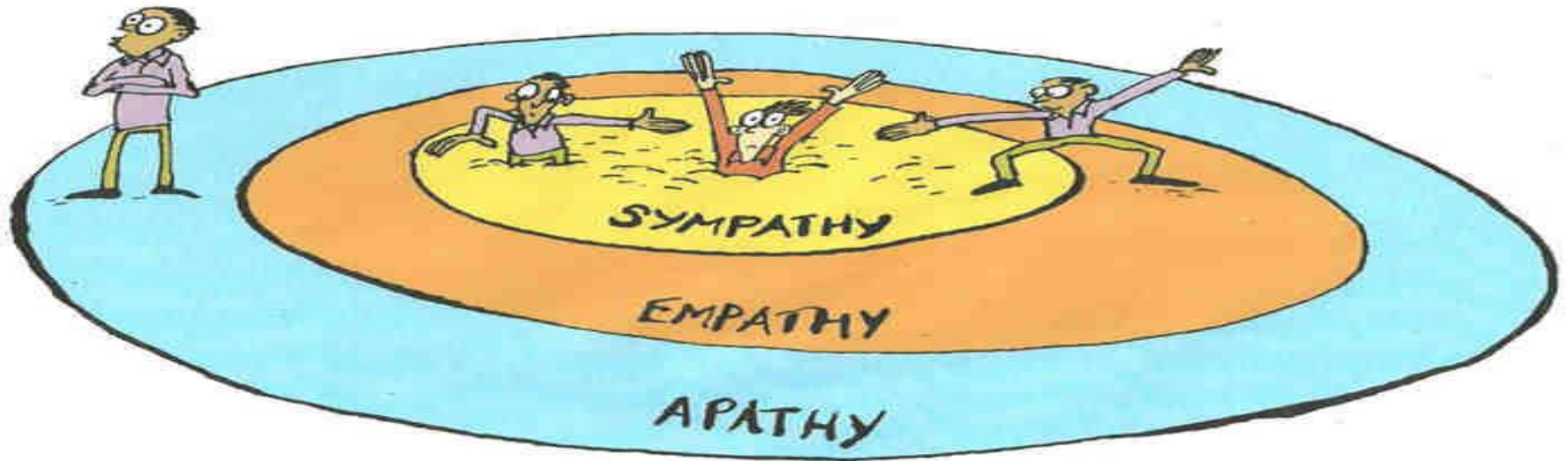


- **La sympathie** c'est **ressentir** la même chose que l'autre personne, sans faire de différence.
- **L'empathie** c'est **comprendre** le sentiment de l'autre sans le confondre avec son propre sentiment.



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

La Communication Non Violente

- Pour en savoir plus sur la CNV en 5 min :
<https://www.youtube.com/watch?v=z2zO6BI7QWo>
- En 10 min, de façon vulgarisée, sur son application aux situations de conflits :
<https://www.youtube.com/watch?v=zRq0A6GyKoE>
- Et en plus long : des vidéos de Marshall Rosenberg, dispos sur YouTube en anglais sous titrés français :
<https://www.youtube.com/watch?v=f99Xvp3yFPg>
ou en doublage français
: <https://www.youtube.com/watch?v=bljRxdN-kL8> selon les préférences
- Enfin, une vidéo additionnelle sur l'importance de ne pas tout le temps faire de la CNV :
<https://www.youtube.com/watch?v=yfObh93krmE&feature=youtu.be>