



L'importance de clarifier ses ressentis, ses émotions et ses sentiments

- Comment vous sentez-vous ?
- Pourquoi me posez-vous cette question ?

C'est vrai, pourquoi se poser la question de ce que nous ressentons ? Dans une société où nous avons beaucoup appris à penser, revenir au ressenti réveille différentes questions : Les émotions est-ce vraiment sérieux ? N'est-ce pas plutôt dangereux ? Quel est le sens d'une telle démarche ?

A l'IFMAN, nous affirmons qu'être au clair avec ses ressentis est porteur de relation plus saine avec soi-même ainsi qu'avec son entourage et favorise les échanges constructifs. Encore faut-il savoir déjouer les pièges liés aux ressentis. Voici quelques repères qui présentent notre démarche.

I. Quelques repères :

A. La distinction émotions/sentiments

Les émotions ainsi que les sentiments sont tous deux des ressentis. Ils sont déclenchés par un événement, une situation, quelqu'un, quelque chose d'extérieur à nous. Il se passe quelque chose et cela vibre en nous, nous n'y sommes pas insensibles. Ce ressenti dit qui nous sommes, il nous indique si c'est bon pour nous ou non, nous indique si nous avons à poser un acte ou pas. Ce que nous ressentons est un indicateur pour être en relation avec soi-même et être en relation avec les autres et son environnement.

Les émotions : un type particulier de ressenti.

Une émotion est par définition fugace, elle nous traverse au moment où nous vivons certain type de situation. Elle peut être de différentes intensités. Elle nous quitte une fois la situation passée. Elle est la réaction sensible d'une personne qui réagit vibre face à une situation donnée. Et le corps traduit cette réaction sensible (sueurs, palpitations, rougeurs, tremblements...).

Un sentiment peut rester après une émotion.

Il est de plus longue durée et nous indique que quelque chose en nous continue d'être touché, d'être questionné, d'être travaillé par la situation qui a lieu. Il se peut que cette situation vécue présentement soit importante pour nous et nous travaille en profondeur. Il se peut aussi que cette situation présente nous remette en connexion avec d'autres situations que nous avons déjà vécues qui continuent de nous travailler (soit de nous nourrir, nous vitaliser, soit de nous interpeller, de nous ronger...).

B. Apprendre à reconnaître les différents ressentis et à décoder leur message

A l'IFMAN, nous utilisons une fiche repère qui synthétise les grandes familles d'émotion pour mieux comprendre les déclencheurs potentiels de ces émotions et l'utilité de chacune. Nous travaillons également la place du non-verbal dans les émotions, car le corps a une grande place dans le décodage et la régulation des ressentis. Nous proposons d'élargir le vocabulaire émotionnel de chacun face à une même situation, selon les personnes, leur sensibilité propre, leur histoire.... Nous permettons ainsi aux participants de nos stages ou de nos accompagnements d'équipe de mieux s'écouter, de mieux se comprendre, de mieux identifier les singularités des uns et autres, et par là même les complémentarités, les différences, les points communs...

Lorsque nous travaillons les situations où surgissent de l'agressivité, voire de la violence, nous accordons une place importante à l'analyse des ressentis. Dans chaque situation conflictuelle, il y a lieu de replacer les faits, les ressentis, les conséquences des faits pour soi et pour les autres, le contexte du conflit... Il s'agit d'apprendre à ne pas se baser uniquement sur une analyse des circonstances à partir de repères sur « ce qu'il faudrait » ou « ne faudrait pas » faire ou dire, ni de se baser uniquement sur un ou des ressentis, mais bien de prendre en compte le mieux possible l'un ET l'autre. L'enjeu est d'ensuite pouvoir prendre des décisions humaines, c'est à dire centrées tout autant sur nos perceptions intellectuelles que sur nos perceptions sensibles.

Lorsque nous sommes face à des conflits, nous pourrions nous laisser piéger par nos ressentis. En se laissant envahir par une émotion de colère ou de peur, nous pourrions nous positionner en réaction à l'autre, sans recul. Or, se mettre à l'écoute de nos ressentis implique justement de ne pas réagir de manière pulsionnelle. Il s'agit plutôt de repérer nos émotions et d'identifier leur message pour en tenir compte.

Il s'agit d'apprendre à vivre nos émotions et nos sentiments à leur juste mesure pour qu'ils nous rendent service.

II. Les ressentis au moment des conflits : différents pièges

A. Les émotions qui nous envahissent

Lors d'un moment de confrontation, si l'émotion est forte, le risque est de se laisser submerger, de se laisser emporter par son émotion. Il va falloir trouver ses propres moyens pour se récupérer.

Exemple de crise émotionnelle :

A l'IMPro, Alexandre est arrivé de mauvaise humeur ce matin. Toute la journée il a marqué son mécontentement par rapport aux activités proposées. Il a été repris plusieurs fois alors qu'il bousculait d'autres jeunes. Il est venu régulièrement remettre en cause l'éducateur avec qui il était. Il reste trente minutes avant la sortie et il refuse de commencer à ranger le matériel. « De toute façon, je fais ce que je veux ici ! » lance-t-il à l'éducateur. La colère envahit alors le professionnel, le ton monte, il saisit Alexandre par le pull et le pousse vers le local de rangement en lui criant de travailler comme les autres. Alexandre le saisit à son tour par le col en hurlant : « Tu me touches pas ». L'éducateur tente un geste d'esquive et, maladroitement, lui met un coup de coude au visage. Alexandre explose alors. L'éducateur réussit à plaquer au sol Alexandre, qui se débat. Il faut un long moment avant que le calme revienne et que la tension baisse.

Parfois la colère monte et envahit toute la personne. A ce moment-là, le risque est que cette personne soit uniquement guidée par son émotion et que cette émotion guide tous ses gestes et ses paroles. Cela aura pour conséquence que la personne n'est plus capable de prendre du recul, elle ne peut plus agir en conscience pour choisir une manière adéquate de réagir. Dans cette situation le jeune et l'éducateur sont dans des réactions mimétiques. Poussé à bout, l'éducateur n'agit plus en tant que professionnel, il est personnellement touché et s'engage dans une spirale qui ne peut conduire qu'à des débordements de violence, dans un sens ou dans l'autre.

B. Le piège des émotions que nous entretenons

Lorsque nous sommes confrontés à une relation difficile pour nous vis à vis d'un usager, d'un collègue de travail ou d'un supérieur hiérarchique, il y a risque d'aller chercher chez d'autres collègues une confirmation, voire un entretien de son ressenti (alimenter son sentiment de colère par exemple). Nous venons renforcer la colère que nous ressentons en racontant au collègue à quel point tel acte commis est inadmissible. Cela touche notre collègue dans une autre expérience insatisfaisante qu'il a vécu avec cette même personne et alimente sa propre colère par rapport à cette autre expérience. C'est « un dossier » qui se crée alors progressivement dans le groupe autour d'une même personne : elle a fait ci et ça, et ça, et c'est inadmissible parce que ci et ça... Nous ne regardons plus chaque situation indépendamment avec la part de chacun dans la relation, mais nous accumulons des situations indépendantes les unes des autres.

Nous ne cherchons plus à rencontrer la personne concernée par les insatisfactions pour réajuster la relation. Au contraire de « parler avec », nous « parlons sur ».

Cet entretien de l'émotionnel nous piège dans une déresponsabilisation : « Si rien ne va ici c'est bien parce que le chef de service ou tel(le) collègue est vraiment un(e) nul(le)... D'ailleurs il (elle) a fait ci et ça, cela prouve bien que... ». Ce processus gonfle, alimente le ressenti perçu au départ. Le ressenti ne nous livre alors plus son message pour nous indiquer ce qui se passe en nous. Nous vivons notre ressenti pour le ressenti lui-même : la colère alimente alors le jugement sur l'autre et entretient la plainte. Nous sommes mûrs pour la rumination, nous rongons notre amertume et notre rancune comme un chien ronge son os à moelle.

C. Apprendre à ne pas se couper de son ressenti

Plusieurs raisons peuvent amener une personne à avoir des difficultés à se mettre face à son ressenti.

Nous avons appris parfois dans notre enfance ou dans notre vie d'adulte à nous couper d'un sentiment de tristesse, de peur ou de colère car il n'y avait personne pour nous accueillir ou il n'y avait pas de solution pour nous, et face à l'insupportable, il valait mieux oublier, se couper.

Parfois ces mécanismes acquis dans l'enfance continuent de se produire à l'âge adulte. On peut alors minimiser ses ressentis, voir complètement se couper de ceux-ci et ne rien ressentir : « Mais non, je ne suis pas triste ». En réalité, la douleur est tellement insupportable que la sensibilité se protège de ressentir quelque chose de douloureux. Il y a aussi risque d'amalgame entre un passé insupportable pour l'enfant d'alors et la possibilité pour l'adulte de vivre quelque chose de difficile mais pas pour autant insupportable aujourd'hui. C'est la confusion qui coupe l'adulte de son ressenti présent.

Il y a également toutes nos croyances sur le ressenti, ce qu'on nous en a dit qui peut aussi nous couper : « Ce n'est pas beau de se mettre en colère. », « Un garçon ne pleure pas. » ...

Nous pouvons alors tomber dans des habitudes d'émotions parasites : chaque fois que nous sommes en colère, nous nous mettons à pleurer et nous montrons de la tristesse aux autres. En réalité, nous ne sommes pas tristes mais il n'y a que cette émotion que nous avons appris à montrer, qui est acceptable pour nous (l'émotion de tristesse est alors l'émotion parasite de la colère). Ou au contraire, nous montrons facilement de la colère mais en réalité nous avons très peur, or dans nos références, il est difficile voire impossible de nous sentir avoir peur : ce serait un signe de faiblesse pour nous. Alors quand nous avons peur, nous râtons, nous devenons agressifs, nous montrons de la colère... (là c'est la colère qui est l'émotion parasite de la peur).

Il y a également les images, les principes que nous avons sur ce que doit être une relation d'aide ou une relation entre collègues : « Il ne faut pas se laisser envahir par les soucis de l'autre. ». Certes, nous n'avons pas à devenir des éponges et à porter l'émotion que l'autre nous livre, mais être humain c'est se laisser toucher par ce que l'autre nous raconte de son histoire. Il s'agit de vivre l'empathie sans tomber dans le piège de la sympathie (se laisser envahir), ni le piège de l'indifférence (se couper complètement de soi et ainsi de la relation à l'autre).

III. Apprendre à réguler ses ressentis

A. Les étapes pour faire des ressentis des occasions de ressources

Apprivoiser d'abord sa propre émotion

Sur le moment même, il s'agit d'abord de trouver ses propres pistes pour se récupérer quand une émotion est en train de nous envahir. Nous développons ces pistes dans nos formations : repères sur les postures corporelles, sur la place de la tiercité, c'est-à-dire sur les modes de diversion, sur les passages de relais, sur les choix de s'éloigner un moment sans laisser en plan l'autre mais en mettant des mots (par exemple : « Je ne suis pas en état de te parler maintenant, on reparlera de cela plus tard. »...).

S'appuyer sur ses ressources propres

Une fois l'émotion apprivoisée, il s'agit de sentir ce qui est solide en soi pour s'appuyer dessus et faire face à la situation qui au départ nous met en difficulté. Il s'agit d'apprendre à puiser dans ses ressources intérieures et donc préalablement les avoir identifiées. Il s'agit de s'appuyer sur sa capacité de bienveillance pour l'autre, ses capacités d'écoute, ses capacités de fermeté, le sens profond de son métier et les valeurs qui lui sont liées...

Savoir apaiser les tensions développées par son interlocuteur

Il existe tout un tas de registre pour apaiser l'émotion de son interlocuteur lorsque celui-ci est emporté par son émotion. Nous travaillons ces repères, tant dans le verbal que dans le non verbal, pour apprendre à apaiser les tensions en jeu lors de situations de crise.

Revenir après si nécessaire sur la situation qui s'est produite

Il y a ensuite à faire le tri dans les différentes émotions et sentiments ressentis lors d'une situation de confrontation. Que s'est-il passé pour nous, pour l'autre dans cette situation ? Est-ce que nous avons une demande à faire à l'autre par rapport à l'un de nos besoins frustrés ? Est-ce que nous devons reposer le cadre plus clairement ? Poser une sanction ? ...

Toute situation de conflit est à replacer dans son contexte, il est nécessaire pour l'analyser de tenir compte des ressentis et des faits et d'analyser l'ensemble des éléments pour comprendre ce qui s'est joué. Cette dernière étape n'est pas possible si on n'a pas appris à comprendre ce que nous disent nos ressentis.

B. Comprendre ce que nous disent les ressentis

Reprenons notre exemple de crise émotionnelle à l'IMPro : Comment éviter de se laisser emporter par la colère lors d'une prochaine situation similaire ? Plusieurs pistes sont possibles :

Comprendre ce qui a déclenché la montée de colère et ce que cela est venu toucher en soi :

Il s'agit de cerner le besoin frustré derrière l'émotion exprimée. Comment faire ? Se questionner et apprendre à écouter son besoin, ce qui est important pour nous derrière l'émotion.

Si ce fait-là provoque une grande colère en moi, qu'est-ce que cela vient toucher ? Mon besoin de reconnaissance qui n'est pas respecté ? Mon besoin de sécurité qui n'est pas respecté à ce moment-là ? La souffrance ou la frustration d'une aspiration qui ne peut pas vivre ? Mon impuissance à mener mon activité jusqu'au bout ? Je ne peux pas me vivre libre à ce moment-là ? Je ne peux pas être tranquille et terminer ma journée paisiblement ? Etc...

Prendre du recul et voir si la réaction de colère était ajustée à la situation ou disproportionnée :

S'il s'agit d'une réaction disproportionnée, cela peut venir d'une simple fatigue. L'élément qui arrive à la fin fait déborder le vase. Mais, il se peut aussi que ce type de réaction émotionnelle se reproduise généralement avec cette même personne ou d'autres personnes qui ont des points communs avec cette situation vécue. La question à se poser est : est-ce une réaction répétitive ? Vivons-nous une réaction disproportionnée ET répétitive (RDR) ? Nous vérifions alors si nous ne sommes pas tombés dans le piège de l'émotion élastique. Une émotion élastique se produit lorsque que nous sur-réagissons ou sous-réagissons par rapport à l'événement présent, car en réalité cet événement du présent nous ramène inconsciemment à un élément de notre vécu. Nous réagissons à ce moment-là non seulement à l'événement du présent mais en plus à l'événement passé, c'est donc disproportionné par rapport à la situation du présent. Il s'agira de comprendre ce qui déclenche chez nous ce type de réaction forte pour ne plus se laisser happer par le déclencheur lorsque nous y sommes confrontés et séparer le passé et le présent.

Prendre le temps de regarder ce qui ne peut pas vivre « du bon de nous-mêmes » lorsque nous sommes pris par cette émotion.

Le fait de se laisser tomber dans cette réaction, en quoi cela nous coupe-t-il du meilleur de nous-mêmes ? Exemple : lorsque nous nous mettons en colère face à ce jeune, qu'est-ce qui nous laisse insatisfait au fond ? Le fait que nous ne sommes plus dans une relation éducative qui nous tient pourtant à cœur ? Le fait

que nous ne pouvons plus lui apporter l'assurance que nous croyons en lui et qu'il est capable de progresser et de grandir ? ... Si nous avons pris conscience de nos motivations profondes à ne plus tomber dans le piège de l'émotion envahissante de colère, nous pourrions retoucher à ces motivations lorsque nous serons face à une situation similaire. Nous pourrions alors choisir intérieurement de nous brancher sur ces ressentis positifs liés à nos motivations de fond, plutôt que nos ressentis envahissants. C'est un chemin de rééducation qui demande patience et bienveillance envers soi-même.

C. Besoins et communication

Une fois le besoin ou l'aspiration identifiés, derrière la colère premièrement ressentie, nous avons plus d'éléments pour sentir comment faire avancer cette relation qui ne nous convient pas. Nous travaillerons alors à l'IFMAN aux processus de communication qui aident à formuler ses besoins légitimes de manière assertive, c'est à dire en s'affirmant tout en continuant à respecter son interlocuteur. Nous travaillons dans nos formations les repères pour mettre en œuvre l'assertivité.

Il est possible que, bien que nous nous affirmions de manière ajustée, l'autre ne tienne pas compte de nos demandes. Le processus de communication non-violente offre des pistes pour non seulement s'affirmer, mais aussi écouter l'interlocuteur et chercher à comprendre les motifs de son refus qui peuvent être légitimes. Nous abordons aussi des repères sur la communication dans le respect de l'autre et de soi-même lors de nos interventions. Etre dans cette démarche de communication peut nous aider à patienter par rapport à nos besoins, lorsque l'autre personne ne peut pas de suite faire quelque chose pour améliorer la situation. Cela peut nous permettre de comprendre la situation avec un regard différent enrichi du point de vue et des attentes, des besoins et des contraintes de l'autre. Coupler l'écoute et l'assertivité en vivant une démarche de communication non-violente peut, dans un certain nombre de cas, permettre une régulation non-violente de conflits. Il s'agit lors de mettre en œuvre des pistes qui prennent en compte les besoins de chacun dans la relation et dans la situation.

Cependant, il peut aussi arriver que nous ne soyons pas entendus, malgré des efforts de communication, un décodage à bon escient de nos ressentis et nos besoins et une écoute des contraintes de l'autre. Dans ces cas, lorsque la situation conflictuelle dure et s'enlise, il faudra se poser la question des différentes postures possibles dans le conflit et analyser plus précisément les options possibles pour sortir du conflit de la manière la moins douloureuse possible.

Conclusion

Ainsi à l'IFMAN nous aidons chacun à apprivoiser petit à petit ce qu'il ressent réellement vis à vis de telle ou telle situation pour y voir plus clair avant de sentir ce qu'il peut faire face à tel ou tel événement. Il s'agit d'apprendre à décoder ce que nous ressentons véritablement : éviter le piège de l'émotion parasite et éviter le piège de l'émotion élastique ou RDR.

Nous n'accompagnons pas les personnes à travailler leur passé/leur intimité (nous ne sommes pas thérapeutes), nous les aidons à distinguer dans leur manière de réagir, ce qui appartient à la situation aujourd'hui et ce qui les emmène dans quelque chose de non résolu de leur passé. Il s'agit d'être conscient de ce qui se passe pour nous, de comment nous sommes présents à nous-mêmes et aux autres pour ajuster notre comportement à la situation présente.

Karine Gantois, Ifman Nord-Ouest, Avril 2017

Bibliographie/références :

- André Christophe, La force des émotions, Odile Jacob, 2001
- Filliozat Isabelle, Au cœur des émotions de l'enfant, JC Lattès, 2011
- PRH International, S'affirmer sans tout casser, éditions PRH, 2013
- PRH International, La personne et sa croissance, Fondements anthropologiques et psychologiques de la formation PRH, éditions PRH, 1997
- Rosenberg Marshall, Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs), Introduction à la Communication Non-Violente, éditions Syros, 1999
- Stewart Ian et Joines Vann, Manuel d'analyse transactionnelle, InterEditions, 2014.