

Des formations continues pour s'ouvrir à la richesse des émotions

Chantal Furrer Rey, FormAction, Sierre

Depuis juin 2021, les collaboratrices.teurs de *Démarche* et d'*Insertion Suisse*, entreprises sociales de réinsertion, ont pu suivre une journée de formation continue interne intitulée « les émotions comme ressources dans mon rôle d'accompagnant.e ». Chaque journée regroupe une quinzaine de participant.e.s de formations et de fonctions différentes, travaillant dans des secteurs variés, ayant cependant comme point commun d'accompagner des personnes dans leur parcours d'intégration professionnelle. Cet article décrit la co-construction des apprentissages lors de ces journées de formation.

Le thème des émotions est impliquant en soi. Il s'agit pour les participant.e.s de repérer leurs limites et ressources personnelles en termes d'accueil de leurs propres émotions, et de s'exercer à repérer et prendre en compte les émotions des personnes qu'elles accompagnent. Autant dire qu'en début de journée, chacun.e est mu.e par deux mouvements, l'envie de découvrir et le besoin de se protéger... c'est l'occasion de construire un cadre de travail à la fois léger et sécurisant, qui permette la confiance dans ce collectif temporaire et l'ouverture aux échanges, aux expérimentations, grâce aux apports de chacun.e.

Temps 1 : Définir les émotions à partir de son vécu et de ses représentations

Basée sur les principes et méthodes de l'éducation populaire et sur une approche phénoménologique des relations, la pédagogie proposée prend comme point de départ les connaissances, le vécu, les sensations et les représentations de chacun.e. Dans un premier temps nous échangeons sur les émotions que nous avons le plus de difficulté à accueillir chez nous : celles qui ressortent le plus souvent sont la colère, la peur et la tristesse. Dans ces trois registres émotionnels se vit la crainte des « débordements », de la perte de contrôle, de ne plus pouvoir gérer.

Ces premiers échanges nous permettent de mieux définir une émotion, d'en cerner les ingrédients. L'émotion émerge principalement dans une interaction entre la personne et son environnement, à l'occasion d'une situation, d'un événement qui sort de l'ordinaire. Elle naît comme une intention de mouvement, une disposition à agir, le corps y participe, de l'énergie se mobilise, des sensations apparaissent sous forme de symptômes perçus comme dérangeants (rougeur, cœur qui bat, gorge serrée...)

Ce que décrivent les participant.e.s, c'est en même temps l'émergence de l'émotion, comme un mouvement de l'intérieur vers l'extérieur, et son inhibition fréquente, la contention du mouvement « à l'intérieur de soi », la censure de son expression verbale ou corporelle. Cet effort de gérer, contrôler, contenir crée une fatigue, des tensions, du stress, et parfois c'est l'explosion, avec ces images récurrentes d'éclairs, de volcans, de marmites à pression dont le bouchon finit par sauter.

Faire l'exercice de nommer l'émotion n'a rien de simple, par manque de vocabulaire pour décrire ce qui se passe en soi, mais aussi par confusion entre le stimulus extérieur et le ressenti. Il arrive que l'on ne fasse pas la différence entre l'élément du contexte à l'occasion duquel naît l'émotion, et l'émotion elle-même.

Si un.e participant.e arrive en retard pour la troisième fois (stimulus), la formatrice peut être touchée de manières très diverses. Elle peut éprouver de l'agacement si son besoin est d'avoir le temps nécessaire pour l'activité ou de respecter l'effort des personnes qui sont venues à l'heure. Elle peut se sentir triste si elle a l'impression que ces retards répétés sonnent le glas d'une relation de confiance, découragée et impuissante si elle réalise qu'elle ne peut rien faire pour changer la situation, etc... L'auto-empathie lui permet d'accueillir sans jugement l'émotion qui émerge et de repérer ce qui est touché en elle, comme valeur, besoin, attente dans cette interaction-là. Le.la retardataire n'a pas le pouvoir de déterminer la couleur de l'émotion que la formatrice va ressentir à l'occasion de son comportement. Il est très probable qu'il.elle n'en soit conscient.e que si la formatrice lui en fait part d'une manière ou d'une autre.

Autre confusion possible : il nous arrive de ne pas faire la différence entre l'émotion ressentie et les représentations ou interprétations nées dans la situation. « Je ressens de l'injustice » ; « je me sens abandonnée » : ces expressions parlent de la manière dont je perçois l'action de l'autre, mais pas de ce que je ressens à l'occasion de ce qui se passe dans l'interaction. Les gestes, comportements, actes qui apparaissent dans l'interaction, je les perçois (ce qui est également une action de ma part) et je les interprète, comme de l'injustice ou de l'abandon, par rapport à mes intérêts, valeurs et attentes. Selon le fossé entre ce que j'attends et ce qui m'est donné dans l'interaction, va émerger, avec plus ou moins d'intensité, une émotion (colère, peur, surprise, dégoût...).

Ainsi, la même marque de manque de respect n'a pas le même effet sur moi s'il elle m'est adressée par un.e usager-usagère, un.e collègue ou un membre de ma famille. Je suis impacté.e en fonction de mes intérêts, de la qualité de relations que j'attends dans tel ou tel contexte. Et la manière dont je vais exprimer ou réprimer mon émotion va aussi dépendre du contexte relationnel et situationnel de l'interaction.

Un autre élément qui émerge dans tous les groupes, et que nous prenons le temps de déconstruire ensemble : la croyance que le stimulus extérieur (l'autre, son comportement, ses paroles) est la cause de notre émotion. Lorsque l'émotion est désagréable, il est assez naturel de ne pas l'accueillir comme une émergence de soi, et d'en rendre l'autre responsable, de le désigner comme la cause. Croyance largement renforcée par l'éducation judéo-chrétienne basée sur le fait que lorsqu'un comportement ne correspond pas à ce qui est attendu, il y a forcément faute, morale il s'entend, donc culpabilité à assumer. « Tu me rends dingue » dit cette maman excédée à son enfant qui déborde d'énergie. Ou pire dans le déni de responsabilité : « Si je t'ai giflé, c'est parce que tu m'as poussé.e à bout ». Mais aussi : « Tu me rends si heureuse lorsque tu es sage... ». Ces éléments de langage renforcent la croyance de l'enfant que c'est lui qui « déclenche » chez l'autre telle émotion, qu'il a ce pouvoir. Adultes, cette représentation perdure dans nos relations affectives en particulier, mais également dans celles où nous assumons un rôle pédagogique. Nous reproduisons ces schémas par des formulations du même type « avec son comportement méprisant, Gaia rend ses camarades agressives, et me met dans l'impuissance ». Gaia est bien responsable de son comportement méprisant. Et elle peut agir là-dessus. Mais elle ne peut « répondre » des émotions qui émergent chez les autres lorsqu'elle agit ainsi.

Nous pouvons alors préciser de quoi est fait ce lien entre émotions et stimuli. L'émotion est un phénomène qui naît de l'interaction entre le sujet et l'environnement, elle émerge comme mouvement, sans l'intervention de la volonté, mais à l'occasion de ma perception du stimulus. Et ma perception est une forme d'action avec une intention, elle n'est pas neutre, elle filtre les informations en fonction de mes intérêts.

L'engagement émotionnel dans la relation d'accompagnement consiste alors dans l'accueil des émotions présentes dans l'interaction, la conscience des valeurs et enjeux et la prise de responsabilité dans ce que je communique de ce que je vis.

Temps 2 : Explorer nos perceptions des émotions : entre corps et culture

L'échange suivant en sous-groupes nous permet de repérer la manière dont nos émotions émergent et s'expriment au niveau corporel, et les représentations, les croyances qui y sont rattachées. Chaque formation amène d'autres éléments d'apprentissage de ces échanges, mais de forme générale, nous en retirons le lien important entre émotion et corps ; le fait que nous avons chacun notre propre « carte émotionnelle », notre manière de ressentir ou ne pas sentir ; d'accueillir ou ne pas accueillir telle ou telle émotion, mais nous retrouvons des constantes, des éléments « culturels », qui influent largement sur notre manière de « gérer » nos émotions. Nous avons intégré des messages parentaux, sociétaux, culturels, et de genre... sur les émotions, et dans la plupart des cas ces messages tendent à les cacher, les freiner, ne pas les laisser sortir, les brider. Les émotions ont mauvaise réputation. On ne peut empêcher leur émergence, mais on peut « mettre un couvercle dessus ». Dans le monde du travail en particulier, le mot d'ordre est : « gérer » ses émotions, entendu comme ne pas les montrer.

Temps 3 : Faire le point sur les émotions de base et leurs fonctions

L'étape suivante consiste à comprendre la fonction positive des émotions les plus craintes (notamment la colère, la tristesse et la peur), repérer ce qui est présent dans l'environnement au moment de l'émergence de ces émotions, et repérer les émotions parasites, celles que nous ressentons « à la place » d'une autre qui serait plus fonctionnelle mais nous est interdite par exemple. Tous ces éléments sont rassemblés dans un ouvrage éminemment précieux d'Isabelle Filliozat : « Que se passe-t-il en moi – mieux vivre ses émotions au quotidien » (Lattès, 2001).

Pour lutter contre l'illettrisme émotionnel répandu dans toutes les classes sociales et dans toutes les générations, il est primordial de comprendre la fonction positive des émotions et leur utilité dans la relation, et de s'entraîner à une plus grande conscience émotionnelle, à acquérir un vocabulaire précis pour pouvoir communiquer avec précision ce que je vis dans l'interaction.

Si l'enseignement primaire et secondaire nous remplissent de savoirs extrêmement utiles comme futurs travailleurs et citoyens, ils font l'impasse (sauf dans les toutes premières années d'école, entre 4 et 6 ans), sur les compétences relationnelles et sur la conscience de soi, corporelle et émotionnelle. Nous connaissons le nom de toutes les capitales européennes, une bonne partie des os de notre squelette, mais sommes incapables, en situation, de repérer et nommer précisément un ressenti, avec ses nuances. Cet « illettrisme émotionnel » n'est pas l'apanage des jeunes et adultes en difficulté que nous accompagnons, la plupart d'entre nous ayant passé leurs années de scolarité et d'apprentissage dans ce même système éducatif privilégiant l'apprentissage des savoirs et des savoir-faire.

Temps 4 : Exercer des outils pour sentir et nommer les émotions

L'engagement émotionnel et corporel dans nos relations, personnelles et professionnelles, passe ainsi par un apprentissage pareil à celui d'une nouvelle langue, par un entraînement pratique et quotidien à une plus grande conscience corporelle et émotionnelle, et à l'acquisition d'une plus large palette de mots, d'expressions, pour communiquer ce que nous ressentons, ce qui est touché en nous, ce qui est important pour nous dans la relation (nos besoins, nos valeurs, etc...).

A partir de situations où les participant.e.s se sentent envahis soit par leurs propres émotions, soit par celles des personnes qu'ils accompagnent, nous exerçons deux techniques permettant de nous engager de manière sécurisée lorsque la relation devient tendue.

- L'ancrage corporel, qui permet de trouver son lieu de sécurité en dirigeant sa conscience vers ses perceptions corporelles (respiration, pieds touchant le sol, sensation de peser...)
- L'auto-empathie, décrite par Philippe Beck dans son très court et précieux ouvrage « L'auto-empathie, l'art de se connecter à soi-même » (Jouvence, 2016). Elle permet à la fois d'accueillir nos émotions et d'en faire quelque chose d'utile dans la relation.

Ancrage corporel et auto-empathie sont complémentaires. Quand la tension monte, nous pouvons nous remettre rapidement en sécurité, en contact avec notre corps, dans l'ici et maintenant, afin de pouvoir nous centrer sur ce que nous vivons, nos émotions et les sources en nous de ces émotions : quels besoins, quelles valeurs sont touchées ? Et qu'est-ce qui est important là, maintenant ?

Mieux connaître sa propre carte émotionnelle, avoir conscience de la fonction positive des émotions, et être capable d'auto-empathie, nous permet d'accueillir avec une plus grande sérénité les émotions de nos participant.e.s. L'engagement émotionnel devient alors une ressource de l'accompagnant.e.

Temps 5 : Exercer l'accueil des émotions des personnes que nous accompagnons

La deuxième partie de la journée consiste à appliquer ces nouvelles compétences émotionnelles pour enrichir notre manière de créer du lien avec les participante.e.s. Au travers de techniques de théâtre-image, de théâtre forum ou de jeux de rôle inversés, nous exerçons les outils vus le matin, les reformulations empathiques, le drain émotionnel, et d'autres outils encore amenés par les participant.e.s, sur des situations problématiques concrètes : celles où il est difficile pour l'accompagnant.e de réagir face au débordement émotionnel d'une personne. L'élément qui ressort de ces situations concrètes est l'équilibre complexe entre l'engagement émotionnel et la nécessité de rester dans son rôle d'accompagnant.e.

L'échange autour de ces scénettes a permis plusieurs prises de conscience : chaque participant.e doit composer avec sa propre carte émotionnelle, qui évolue, et qui définit le pourtour de ses ressources et de ses limites personnelles en termes d'engagement dans la relation.

D'importants débats ont surgi, issus pour la plupart de la situation complexe dans laquelle se retrouve l'accompagnant.e face aux participant.e.s, qui sont pour leur part soumis aux paradoxes de « l'aide contrainte ». Lors des mises en situation, l'auto-empathie de l'accompagnant.e. a permis de repérer les émotions présentes chez elle.lui : peur, surprise,

colère et parfois impuissance et malaise à devoir offrir un accompagnement parfois « paradoxal ». Pouvoir nommer ces ressentis permet de séparer son propre vécu de ce que ressent le-la participant.e dans la situation, et de pouvoir ainsi transformer la situation de tension grâce à la prise de conscience et de responsabilité de chacun.e sur ses besoins, valeurs, priorités.

Bibliographie

Isabelle Filliozat : « Que se passe-t-il en moi – mieux vivre ses émotions au quotidien » (Lattès, 2001).

Joëlle Libois : « L'activité corporelle et émotionnelle au cœur de la pratique en travail social » in Stroumza K. et Libois J. (dir.), *Analyse de l'activité en travail social. Actions professionnelles et situations de formation*, Genève, Éditions IES, 2007, pp. 23-57

Anna Tcherkassof, Nico H. Frijda « Les émotions : une conception relationnelle » In : *L'Année psychologique* 2014/3 (Vol. 114), pages 501 à 535